Guide du **consommateur** canadien

Un consommateur averti
sait se renseigner.

Ce guide pratique sur les droits des consommateurs
vous présente des conseils, un aide-mémoire sur les points à surveiller
et un répertoire de ressources utiles.

Bienvenue au Guide du consommateur canadien

La production du présent guide est rendue possible grâce à la collaboration des ministres responsables de la Consommation aux gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux. Pour eux, il est primordial que les consommateurs puissent compter sur des ressources fiables lorsqu'ils ont à prendre des décisions difficiles sur le marché actuel.

Des fonctionnaires des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux ont réuni leurs connaissances des problèmes des consommateurs et ont leurs personnes ressources utiles en ce domaine en un seul et même volume. Nous espérons que cet effort de collaboration sera bénéfique pour les consommateurs de l'ensemble du pays.

Le marché concurrentiel d'aujourd'hui offre aux consommateurs une myriade de produits et services. Pour choisir parmi ceux-ci, les consommateurs doivent comprendre leurs droits en tant que consommateurs et les normes de qualité qu'ils sont en droit d'espérer.

Le présent guide contient des renseignements et des conseils qui vous aident à mieux connaître les droits des consommateurs, à prendre des décisions éclairées et à vous protéger contre des marchands peu scrupuleux. Vous y trouverez matière à réflexion, des questions à poser et des procédures à suivre si vous faites des achats et signez des contrats ou, si vous êtes un spécialiste des affaires des consommateurs, des renseignements qui vous aideront à aider les consommateurs à faire ces choses. Enfin, pour le type le plus répandu de problèmes de consommation, le présent guide contient des noms de personnes-ressources dans les entreprises, les services d'aide aux consommateurs, les gouvernements ou ailleurs. Ces organismes font tous partie du réseau des affaires des consommateurs.

Nous croyons que le présent manuel serve de référence pratique dans nos efforts d'aider les consommateurs.

Michael Jenkin Judy Budovitch
Coprésidents du Comité des mesures en matière de consommation

Préface

La protection des consommateurs demeure une partie importante du programme des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux. Dans un esprit de coopération et dans le but d'améliorer l'efficacité de l'aide aux consommateurs, ils ont créé le Comité sur les mesures en consommation (CMC) en vertu du chapitre 8 de l'Accord sur le commerce intérieur. Le CMC représente un lieu de discussion fédéral-provincial-territorial pour la coopération nationale afin d'améliorer le marché pour les consommateurs canadiens, par l'harmonisation des lois et la diffusion d'information. L'information destinée aux jeunes consommateurs canadiens âgés de 18 à 30 ans est très importante, car ces consommateurs doivent faire des choix, parfois pour la première fois, dans dans un marché complexe et en constante évolution.

Les gouvernements du Canada, de l'Ontario, du Québec, de Nouvelle-Écosse, du Nouveau-Brunswick, du Manitoba, de Colombie-Britannique, de l'Île-du-Prince-Édouard, de la Saskatchewan, de l'Alberta, de Terre-Neuve et du Labrador, du Yukon, des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut ont tous participé au présent guide, dont le format électronique sera mis à jour à intervalles réguliers.

Avis aux lecteurs

Le présent guide vise à orienter le consommateur et ne saurait remplacer les renseignements directs. Le fait de figurer sur une liste du présent guide n'implique pas, de la part des auteurs, un endossement ou une recommandation des produits et services des agences et organismes mentionnés.

Les auteurs se sont assurés de l'exactitude des renseignements contenus dans le présent guide au moment d'aller sous presse (juin 2002). Si vous avez des corrections, des commentaires ou des suggestions à apporter, nous vous prions de les soumettre à l'adresse suivante :

Bureau de la consommation
Industrie Canada
235, rue Queen
9e étage est
Ottawa (Ontario) K1A 0H5

Téléc. : (613) 952-6927

Préface

La protection des consommateurs demeure une partie importante du programme des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux. Dans un esprit de coopération et dans le but d'améliorer l'efficacité de l'aide aux consommateurs, ils ont créé le Comité sur les mesures en consommation (CMC) en vertu du chapitre 8 de l'Accord sur le commerce intérieur. Le CMC représente un lieu de discussion fédéral-provincial-territorial pour la coopération nationale afin d'améliorer le marché pour les consommateurs canadiens, par l'harmonisation des lois et la diffusion d'information. L'information destinée aux jeunes consommateurs canadiens âgés de 18 à 30 ans est très importante, car ces consommateurs doivent faire des choix, parfois pour la première fois, dans dans un marché complexe et en constante évolution.

Les gouvernements du Canada, de l'Ontario, du Québec, de Nouvelle-Écosse, du Nouveau-Brunswick, du Manitoba, de Colombie-Britannique, de l'Île-du-Prince-Édouard, de la Saskatchewan, de l'Alberta, de Terre-Neuve et du Labrador, du Yukon, des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut ont tous participé au présent guide, dont le format électronique sera mis à jour à intervalles réguliers.

Avis aux lecteurs

Le présent guide vise à orienter le consommateur et ne saurait remplacer les renseignements directs. Le fait de figurer sur une liste du présent guide n'implique pas, de la part des auteurs, un endossement ou une recommandation des produits et services des agences et organismes mentionnés.

Les auteurs se sont assurés de l'exactitude des renseignements contenus dans le présent guide au moment d'aller sous presse (juin 2002). Si vous avez des corrections, des commentaires ou des suggestions à apporter, nous vous prions de les soumettre à l'adresse suivante :

Bureau de la consommation
Industrie Canada
235, rue Queen
9e étage est
Ottawa (Ontario) K1A 0H5

Téléc. : (613) 952-6927

Table des matières

Renseignements généraux 8

Passerelle d'information pour le consommateur canadien 8

Se plaindre efficacement 8

Que faire quand vous avez parlé et écrit sans résultats? 11

Conseils aux consommateurs 12

Avant l'achat 13

Après l'achat 14

Achats importants 14

Agences de recouvrement 16

Commandes postales 17

Commerce électronique 19

Contrats 20

Fraude 22

Fraudes concernant les paiements à l'avance 23

Funérailles 23

Garanties 26

Location-achat 26

Pratiques commerciales trompeuses ou inéquitables 27

Problèmes de propriétaires et de locataires 27

Publicité trompeuse 27

Remboursement et échange 28

Rénovations domiciliaires 28

Sécurité des produits 29

Télémarketing 30

Vendeurs itinérants 31

Ventes pyramidales et commercialisation à paliers multiples 32

Vie privée des consommateurs 33

Voyages 34

Répertoires d'organismes et d'associations 36
Bureaux de la consommation 36
Autres organismes gouvernementaux 39
Associations de consommateurs 42
Bureaux d'éthique commerciale 46
Automobiles 48
Services financiers 51
Énergie et services publics 57
Crédit 60
Logement 62
Santé et alimentation 65

Renseignements généraux

Passerelle d'information pour le consommateur canadien

La Passerelle d'information pour le consommateur canadien (**http://infoconsommation.ca**) est un portail en ligne qui fournit un accès rapide et facile à des renseignements fiables produits dans l'intérêt public. Ces renseignements, qui sont recueillis auprès de partenaires, de ministères et d'organismes fédéraux, provinciaux et territoriaux et de certaines organisations non gouvernementales, permettent au consommateur de disposer d'une information à la fois exacte et pertinente. Comportant un moteur de recherche puissant, capable de trouver rapidement l'information pour le consommateur, la Passerelle est conçue de façon à assurer un consultation facile. Elle fournit également des adresses électroniques et des numéros de téléphone grâce auxquels le consommateur peut entrer instantanément en contact avec la personne-ressource de l'organisation appropriée et obtenir ainsi un compiément d'information. La Passerelle est en voie de devenir la source incontournable pour une information fiable. Les Canadiens ont accès à la Passerelle sur Internet, à partir de chez eux, d'une bibliothèque publique, d'un point d'accès communautaire ou d'un des centres de services des gouvernements fédéral, provinciaux ou territoriaux.

Se plaindre efficacement

Pour les consommateurs, déposer une plainte est une démarche qui présente souvent de nombreux écueils. Or, la Passerelle d'information pour le consommateur canadien (**http://infoconsommation.ca**) offre maintenant, dans le cadre d'un projet-pilote baptisé le *Courriel des plaintes*, un premier point de contact aux personnes désireuses de porter plainte. Ce puissant outil Internet vous donne instantanément accès aux ressources dont vous avez besoin pour mener à bien votre démarche. Le *Courriel des plaintes* met actuellement l'accent sur trois secteurs qui reçoivent des plaintes des consommateurs, soit ceux des voyages et de l'aviation, des services financiers et des agences de recouvrement. Toutefois, le *Courriel des plaintes* vous fournit aussi des conseils spécialisés sur la façon de présenter une plainte d'une manière claire, organisée et efficace. Les lignes directrices qui suivent pourront également vous aider à accroître le degré d'efficacité de vos plaintes.

Commencer par le commencement

- Communiquez avec le vendeur, le détaillant ou l'entreprise concernés si vous êtes insatisfait du produit ou du service acquis.
- Si le problème n'est pas encore réglé, demandez le numéro de téléphone du siège social et communiquez avec son service à la clientèle.
- Si cela ne vous donne pas satisfaction, consultez les sections du présent guide qui comportent la liste des services gouvernementaux et les organismes de protection du consommateur qui correspondent à votre situation. Si vous ne savez où commencer, communiquez avec les organismes gouvernementaux de protection du consommateur où vous habitez (voir le répertoire des oganismes du présent guide). Ils vous dirigeront vers le groupe pertinent.

- Prendre des mesures légales doit être votre dernier recours. Toutefois, si vous décidez d'intenter une poursuite, souvenez-vous qu'il existe des limites de temps pour ce faire. Consultez votre avocat pour savoir quelles conditions s'appliquent à votre cas.

Stratégies de réussite

- N'ayez pas peur de vous plaindre. Les bonnes entreprises seront heureuses de corriger toute erreur de leur part. Elles savent que la satisfaction du client est encore la meilleure forme de publicité.
- Gardez toujours un dossier pour l'information importante. Conservez les reçus de vente, les demandes de réparation, les garanties, les chèques oblitérés, les contrats et toutes les lettres que vous avez écrites ou reçues de l'entreprise concernée.
- **Ne tardez pas.** Si un produit est défectueux ou insatisfaisant, il est important que vous le retourniez rapidement afin de ne pas perdre votre droit à un remboursement, ainsi que votre droit de réclamer des dommages dans certains cas. Vérifiez toujours la politique de retour avant d'acheter.

Si vous avez un problème

- Donnez d'abord au marchand la possibilité de résoudre le problème.
- S'il existe un service des plaintes dans l'établissement où vous avez effectué l'achat, recourez-y. Sinon, parlez à quelqu'un qui a le pouvoir de décider, comme un gestionnaire. Une discussion en personne est préférable. Soyez ferme et professionnel, mais poli. Décrivez calmement et exactement le problème et ce que vous attendez de l'entreprise pour le résoudre.
- Demandez que l'on vous dise précisément ce que l'on compte faire et comment, et prenez le nom de la personne au cas où vous devriez mentionner cette conversation plus tard. Écrivez tous les détails de votre plainte et gardez-les dans un dossier. Assurez-vous que vos notes sont datées.
- Si une visite personnelle ne produit pas de résultats satisfaisants, écrivez une lettre à une personne plus haut placée, comme un directeur général ou le propriétaire. Mentionnez tous les détails du problème, ce que vous avez fait pour le régler, dites ce que vous attendez du marchand. Envoyez une copie de votre lettre au fabricant et assurez-vous d'en conserver une copie.

Exemple de lettre de plainte

(Votre adresse)
(Votre ville, province et code postal)

(Date)

(Nom de la personne-ressource, si disponible)
(Titre, si disponible)
(Nom de l'entreprise)
(Division des plaintes des clients, si vous n'avez pas le nom d'une personne)
(Rue)
(Ville, province)
(Code postal)

Madame, Monsieur (Nom de la personne-ressource) :

Objet : (numéro de compte, s'il y a lieu)

Le (date), j'ai (acheté, loué ou fait réparer) un (nom du produit et numéro de série ou de modèle ou service rendu) à (endroit).

Malheureusement, votre produit (ou service) n'a pas bien fonctionné (ou le service était inadéquat). Je suis déçu, car (expliquer le problème : par exemple, le produit ne fonctionne pas correctement, le service n'a pas été rendu adéquatement, le montant facturé n'était pas le bon, un renseignement était inexact ou mal expliqué au moment de la vente, etc.).

Afin de résoudre le problème, j'aimerais que (indiquez ce que vous attendez du marchand – remboursement, mise au compte de la carte de crédit, réparation, échange, par exemple). Vous trouverez ci-joint une copie (n'envoyez pas d'originaux) de mes dossiers (incluez les reçus de vente, garanties, chèques oblitérés, contrats, numéros de modèle et numéros de série et tout autre document).

Espérant que vous me répondrez et que vous saurez résoudre mon problème, j'attendrai (indiquez une limite de temps – habituellement dix jours ouvrables suffisent) avant de demander l'aide d'un organisme de protection du consommateur ou d'un bureau d'éthique commerciale. Veuillez communiquer avec moi à l'adresse susmentionnée ou par téléphone (numéro de téléphone à domicile et (ou) au travail avec le code régional).

Veuillez agréer, (Madame, Monsieur), l'expression de mes meilleurs sentiments.

(votre nom)

Pièce(s) jointe(s)

c. c. : (Indiquez à qui vous envoyez copie de cette lettre, p. ex., le fabricant du produit)

Que faire quand vous avez parlé et écrit sans résultats?

Si vous jugez que la compagnie a eu assez de temps pour vous répondre et résoudre votre problème, mais que rien n'a été fait, déposez une plainte auprès de votre organisme provincial ou territorial de protection du consommateur ou au Bureau d'éthique commerciale ou faites-lui parvenir une copie de votre lettre et de tout document connexe (conservez les originaux).

Cour des petites créances

La cour des petites créances peut se révéler une méthode informelle et relativement peu coûteuse de régler les différends mettant en cause des montants se situant entre 3 000 $ et 10 000 $, selon la province. Cependant, des frais sont exigibles lorsque vous déposez une plainte et, plus tard, on pourrait vous imposer d'autres coûts servant à défrayer, entre autres, la signification des ordonnances, les honoraires des témoins et les frais de déplacement.

Les problèmes d'ordre juridique peuvent être soumis à cette cour sans la présence d'un avocat, bien que, dans la majorité des provinces, l'assistance d'un avocat soit permise. Le personnel de la cour sait comment aider les consommateurs à remplir les formulaires requis et les juges sont en mesure de régler les différends. La cour permet à chaque partie de donner sa version des faits et ne s'attend pas à ce que les consommateurs connaissent toutes les formalités judiciaires.

Pour savoir comment procéder, communiquez avec la cour des petites créances ou la cour provinciale de votre région (consultez les pages gouvernementales dans votre annuaire téléphonique).

Poursuites en recours collectif

Le but du recours collectif est de permettre à des personnes de se joindre à d'autres personnes ayant subi des pertes ou des blessures de même nature de se regrouper pour faire valoir leurs droits de façon plus efficace. Cela signifie que la personne n'ayant pu intenter une poursuite contre quelqu'un par ses propres moyens peut le faire en se joignant à d'autres personnes ayant des réclamations semblables contre le même défendeur. Tous les participants à un recours collectif partagent les coûts et les résultats. Le recours collectif permet aux consommateurs présentant une cause légitime de s'engager dans une procédure judiciaire qui, autrement, leur coûterait trop cher. Les provinces et territoires permettent tous des recours collectifs. Récemment, le Québec, l'Ontario et la Colombie britannique ont facilité cette procédure pour les particuliers.

Conseils aux consommateurs

Être un consommateur avisé représente votre meilleure protection dans le marché d'aujourd'hui. Cela signifie que les consommateurs doivent connaître les politiques d'achat, comprendre qu'ils ont des droits en tant que consommateurs et savoir gérer leurs finances et utiliser leurs renseignements personnels judicieusement.

La présente section sur les conseils aux consommateurs touche à différents sujets. Bien qu'il n'existe pas d'ouvrage traitant de chaque sujet en particulier, les renseignements que vous trouverez dans ce guide vous permettront de distinguer les bonnes pratiques commerciales des pratiques frauduleuses. « Se conduire en acheteur averti », c'est encore le meilleur conseil que l'on peut donner au consommateur désireux d'acheter un produit ou un service.

Lisez bien les conseils suivants, mais souvenez-vous que, peu importe la situation, vous devez être bien informé, poser des questions et n'acheter que si vous n'avez aucun doute sur votre achat.

Conseils aux consommateurs

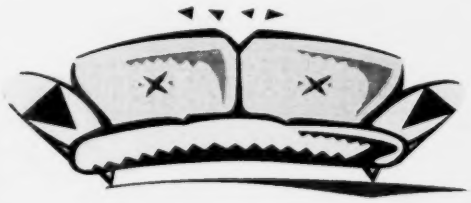
Être un consommateur avisé représente votre meilleure protection dans le marché d'aujourd'hui. Cela signifie que les consommateurs doivent connaître les politiques d'achat, comprendre qu'ils ont des droits en tant que consommateurs et savoir gérer leurs finances et utiliser leurs renseignements personnels judicieusement.

La présente section sur les conseils aux consommateurs touche à différents sujets. Bien qu'il n'existe pas d'ouvrage traitant de chaque sujet en particulier, les renseignements que vous trouverez dans ce guide vous permettront de distinguer les bonnes pratiques commerciales des pratiques frauduleuses. « Se conduire en acheteur averti », c'est encore le meilleur conseil que l'on peut donner au consommateur désireux d'acheter un produit ou un service.

Lisez bien les conseils suivants, mais souvenez-vous que, peu importe la situation, vous devez être bien informé, poser des questions et n'acheter que si vous n'avez aucun doute sur votre achat.

Avant l'achat

- Recherchez les soldes, mais comparez toujours les prix. Ne tenez pas pour acquis qu'un article est une « bonne affaire » juste parce qu'on vous le dit.
- Ne vous empressez pas d'acheter un article cher juste parce que « le prix n'est bon qu'aujourd'hui ».
- Vérifiez si la compagnie détient un permis ou si elle est enregistrée dans la région ou la province.
- Communiquez avec le Bureau d'éthique commerciale pour savoir si des plaintes ont été déposées contre cette compagnie.
- Vous pouvez aussi communiquer avec votre organisme de protection du consommateur pour vérifier toute information relative au produit ou au service que vous désirez acheter.
- Tenez compte des frais supplémentaires, comme les frais de livraison, les frais d'installation, les coûts afférents du service et les frais de port et de manutention. Ajoutez-les au prix total de votre achat.
- Informez-vous de la politique de remboursement ou d'échange de l'entreprise.
- Lisez la garantie. Prenez note de ce qui est couvert et de ce qui ne l'est pas. Informez-vous de ce que vous devez faire et de ce que le fabricant ou le marchand doit faire si un problème survient.
- Ne signez jamais de contrat sans l'avoir lu au préalable. Ne signez pas non plus de contrat si celui-ci contient des espaces blancs ou si vous n'en comprenez pas les dispositions. En fait, ne signez aucun document que vous ne comprenez pas.
- Avant d'acheter un produit ou un service, communiquez avec votre organisme de protection du consommateur pour vérifier si une période d'annulation automatique accompagne votre achat. Dans certaines provinces et certains territoires, il existe une période d'annulation automatique pour les contrats de crédit, des agences de rencontre, des centres de conditionnement physique, de préarrangements funéraires et de préachat d'une concession au cimetière, d'achat d'une multipropriété, d'achat anticipé de gaz naturel et d'électricité, et d'achat auprès d'un vendeur itinérant (veuillez vous reporter à la section du guide sur les *contrats spéciaux*).
- Fuyez les vendeurs agressifs, que ce soit par téléphone ou sur place. Ne vous sentez jamais obligé ou contraint d'acheter quoi que ce soit.
- Lorsque vous êtes sollicité par téléphone, ne faites affaire qu'avec une compagnie que vous connaissez.
- Méfiez-vous des compagnies qui vous donnent comme adresse un numéro de boîte postale. Cela peut indiquer que la compagnie en question ne veut pas être retracée. Si, plus tard, vous devez déposer une plainte contre cette compagnie, il sera peut-être difficile de la retracer.
- Ne vous laissez pas tenter par les offres de primes ou de cadeaux gratuits dans lesquelles on vous demande de débourser des sommes d'argent, aussi petites soient-elles.
- Au supermarché, comparez le prix des articles en vous servant de leur prix unitaire; c'est lui qui vous indique le prix réel de l'article. Le prix unitaire vous permet de comparer les prix au gramme, au kilogramme. Par exemple, les articles vendus en gros format ne sont pas toujours moins chers que les articles vendus à l'unité.
- Utilisez vos bons de réduction judicieusement. Ne tenez pas pour acquis qu'ils vous permettent de payer un article moins cher. Comparez plutôt le prix que vous paieriez pour l'article avec bon et le prix des autres marques.
- Méfiez-vous toujours des promesses que vous font les vendeurs. Préférez les écrits aux paroles.



M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

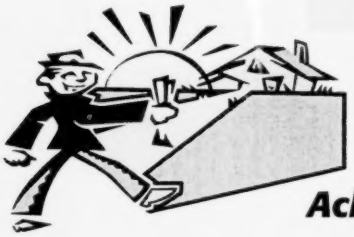
LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

Micromedia
ProQuest

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

Après l'achat

- Lisez et suivez les directives accompagnant un produit ou un service.
- Lisez la garantie afin de savoir ce qu'elle couvre et pour combien de temps.
- Sachez que la façon dont vous utilisez ou entretenez un produit peut déterminer si votre garantie s'applique ou non.
- Conservez tous vos reçus de vente, vos garanties, vos contrats d'entretien, ainsi que les directives accompagnant le produit.
- Si vous avez un problème, communiquez avec la compagnie le plus tôt possible. En essayant de réparer le produit vous-même, vous risquez d'annuler la garantie concernant l'entretien de votre produit.
- Conservez une copie écrite de tout contrat signé auprès de la compagnie.
- Si vous avez un problème, communiquez avec l'organisme de protection du consommateur de votre province ou territoire qui vous informera des droits prévus par votre garantie.
- Vérifiez si votre contrat renferme des dispositions relativement à vos droits d'annulation. Vérifiez auprès de l'organisme de protection du consommateur de votre province si une période d'annulation s'applique.
- Si vous retournez le produit pour le faire réparer, assurez-vous que le technicien ou la personne à qui vous remettez votre produit comprend le problème que vous lui décrivez et le note sur papier. Exigez qu'on vous remette une copie de votre demande de réparation et conservez-la. Demandez qu'on vous fasse une estimation des coûts de réparation avant de signer votre demande de réparation.



Achats importants

Nombreux sont les consommateurs qui magasinent intelligemment dans la vie de tous les jours, mais qui sont moins sûrs d'eux lorsqu'ils font un achat important, par exemple une maison ou une voiture. Veuillez lire cette section attentivement, car les suggestions ci-dessous pourront vous aider à prendre une sage décision.

Maisons

Les experts disent que la plupart des consommateurs passent plus de temps à faire leur épicerie qu'à inspecter le plus important achat de leur vie, c'est-à-dire une maison.

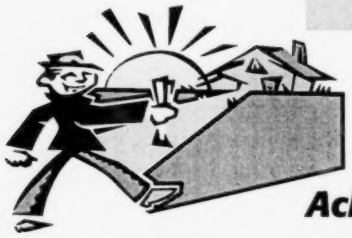
La meilleure façon de magasiner une maison est d'avoir une liste des « impératifs ». Trouvez un agent en qui vous avez confiance et passez beaucoup de temps à examiner tous les aspects de la maison que vous désirez acheter. Pour porter plainte au sujet d'un agent immobilier, communiquez avec le bureau provincial de la consommation ou l'association des agents et courtiers immobiliers de votre région.

Établissez le montant que vous pouvez payer, en fonction d'un versement hypothécaire atteignant jusqu'à 30 p.100 de votre revenu. Adressez-vous à votre banque habituelle, puis comparez les taux hypothécaires, les modalités et les conditions qu'elle offre avec ceux d'un certain nombre d'institutions financières. Ces données varient énormément. Vous pouvez vous faire une bonne idée des prix courants en consultant le journal. Décidez quels quartiers résidentiels vous prendrez en considération et vérifiez les prix locaux.

Si vous ne travaillez pas dans le domaine du bâtiment, vous ne verrez pas nécessairement les défauts d'une maison qui vous intéresse. Trouvez un inspecteur en bâtiments compétent. Demandez des références à vos amis et voisins.

Après l'achat

- Lisez et suivez les directives accompagnant un produit ou un service.
- Lisez la garantie afin de savoir ce qu'elle couvre et pour combien de temps.
- Sachez que la façon dont vous utilisez ou entretenez un produit peut déterminer si votre garantie s'applique ou non.
- Conservez tous vos reçus de vente, vos garanties, vos contrats d'entretien, ainsi que les directives accompagnant le produit.
- Si vous avez un problème, communiquez avec la compagnie le plus tôt possible. En essayant de réparer le produit vous-même, vous risquez d'annuler la garantie concernant l'entretien de votre produit.
- Conservez une copie écrite de tout contrat signé auprès de la compagnie.
- Si vous avez un problème, communiquez avec l'organisme de protection du consommateur de votre province ou territoire qui vous informera des droits prévus par votre garantie.
- Vérifiez si votre contrat renferme des dispositions relativement à vos droits d'annulation. Vérifiez auprès de l'organisme de protection du consommateur de votre province si une période d'annulation s'applique.
- Si vous retournez le produit pour le faire réparer, assurez-vous que le technicien ou la personne à qui vous remettez votre produit comprend le problème que vous lui décrivez et le note sur papier. Exigez qu'on vous remette une copie de votre demande de réparation et conservez-la. Demandez qu'on vous fasse une estimation des coûts de réparation avant de signer votre demande de réparation.



Achats importants

Nombreux sont les consommateurs qui magasinent intelligemment dans la vie de tous les jours, mais qui sont moins sûrs d'eux lorsqu'ils font un achat important, par exemple une maison ou une voiture. Veuillez lire cette section attentivement, car les suggestions ci-dessous pourront vous aider à prendre une sage décision.

Maisons

Les experts disent que la plupart des consommateurs passent plus de temps à faire leur épicerie qu'à inspecter le plus important achat de leur vie, c'est-à-dire une maison.

La meilleure façon de magasiner une maison est d'avoir une liste des « impératifs ». Trouvez un agent en qui vous avez confiance et passez beaucoup de temps à examiner tous les aspects de la maison que vous désirez acheter. Pour porter plainte au sujet d'un agent immobilier, communiquez avec le bureau provincial de la consommation ou l'association des agents et courtiers immobiliers de votre région.

Établissez le montant que vous pouvez payer, en fonction d'un versement hypothécaire atteignant jusqu'à 30 p.100 de votre revenu. Adressez-vous à votre banque habituelle, puis comparez les taux hypothécaires, les modalités et les conditions qu'elle offre avec ceux d'un certain nombre d'institutions financières. Ces données varient énormément. Vous pouvez vous faire une bonne idée des prix courants en consultant le journal. Décidez quels quartiers résidentiels vous prendrez en considération et vérifiez les prix locaux.

Si vous ne travaillez pas dans le domaine du bâtiment, vous ne verrez pas nécessairement les défauts d'une maison qui vous intéresse. Trouvez un inspecteur en bâtiments compétent. Demandez des références à vos amis et voisins.

Préparez-vous à suivre les conseils donnés par l'inspecteur. Celui-ci devrait toujours vous remettre un rapport écrit. N'oubliez pas que certains inspecteurs en bâtiments ne sont pas réglementés et ne sont pas responsables des renseignements erronés qu'ils pourraient fournir.

Maisons neuves

Adressez-vous à l'association des constructeurs d'habitations de votre région, car elle peut vous offrir des renseignements généraux utiles. Nombre de ces associations fournissent des brochures et des exemples de contrats pour aider les consommateurs à bien comprendre le marché. Les ministères provinciaux de la Consommation et de l'Habitation, ainsi que leurs sites Web, sont aussi très utiles.

Copropriétés

Vous penserez peut-être à un condominium, mais si vous n'avez jamais vécu dans ce genre d'habitation, vous devriez vous informer de toutes les restrictions et règles avant d'acheter. Demandez à voir une copie des règlements de la corporation, qui peuvent vous limiter à des conditions très précises, par exemple en ce qui a trait à ce que vous pouvez planter dans votre jardin ou aux éclairages saisonniers. Parlez à des gens habitant les condominiums avoisinants. Informez-vous sur les frais d'entretien et leur fréquence d'augmentation passée. Informez-vous à propos de l'existence d'un fonds de réserve pour la réparation et l'entretien des composants importants de la propriété, comme la toiture, les allées pavées et les stationnements.

Véhicules motorisés

L'achat d'une voiture neuve peut se révéler une expérience palpitante, mais votre enthousiasme pourrait tomber rapidement si la voiture ne correspond pas à ce qu'on vous a présenté. Avant de commencer à chercher une voiture, une camionnette ou un camion à usage personnel, pensez à ce dont vous avez besoin. Gardez à l'esprit les distances que vous parcourez ordinairement, les conditions routières (autoroutes, routes pavées) et les types de charges que vous transportez. Peu importe à quel point une voiture sport est attrayante, vous ne serez pas satisfait si elle ne répond pas à vos exigences.

Choisir le bon concessionnaire peut faire une grande différence en ce qui a trait aux problèmes au cours de l'achat et après. Prenez le temps de vous rendre chez plusieurs concessionnaires potentiels et comparez toujours. Chaque concessionnaire peut offrir une « affaire » différente pour un véhicule de même marque et de même modèle.

Malheureusement, les techniques de vente à pression sont toujours un problème dans plusieurs domaines. Ne vous laissez pas entraîner dans une transaction qui ne vous intéresse pas ou que vous ne pouvez vous permettre. Si vous n'êtes pas satisfait de ce que vous voyez et entendez, partez simplement.

Rappelez-vous qu'une fois que vous avez signé un contrat avec un concessionnaire ou un vendeur de véhicules usagés, vous êtes lié par ce contrat. Aussitôt que les deux parties ont signé, le vendeur n'est pas obligé de vous dégager si vous changez d'idée. **Il n'y a pas de délai de réflexion.**

Assurez-vous de parler de toutes les options que vous voulez et méfiez-vous des concessionnaires qui veulent vous vendre un véhicule « entièrement équipé ». Bien que les options soient généralement vendues en ensemble, il y a probablement des options dont vous ne voulez pas et que vous ne devriez pas payer. Si vous achetez un véhicule à la fin de la saison, il se peut que vous ne puissiez pas obtenir tous vos choix.

Demandez-vous sérieusement si vous voulez acheter ou louer. Rien ne vaut un achat ferme payé en entier, mais très peu de gens peuvent se le permettre de nos jours. Quoi que vous décidiez, lisez attentivement le contrat. Comparez les options de financement offertes par un certain nombre de prêteurs. Les différences de taux d'intérêt et de prix pourront vous surprendre.

Lorsque vous prévoyez acheter, n'oubliez pas les coûts d'utilisation, y compris l'entretien, le stationnement, les assurances et le carburant. En région urbaine, de nombreux Canadiens considèrent qu'il est plus avantageux de louer un véhicule seulement lorsqu'ils en ont besoin.

De temps à autre, un consommateur achète un « citron ». Dans un tel cas, communiquez avec le service de protection du consommateur et l'association pour la protection automobile de votre province pour voir s'ils peuvent vous aider. En outre, le Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada, qui figure dans le répertoire des organismes du présent guide, offre un arbitrage exécutoire qui peut être une solution de rechange aux tribunaux.

Agences de recouvrement

Qu'est-ce qu'une agence de recouvrement?

Si vous devez de l'argent à une compagnie et ne lui avez pas fait parvenir de paiement récemment, la compagnie pourra soumettre votre dossier à une agence de recouvrement. Une agence de recouvrement est une entreprise qui intervient auprès du débiteur pour que celui-ci paie ce qu'il doit à son créancier, soit une personne ou une compagnie.

Comment faire face à une agence de recouvrement?

- Si vous recevez un avis écrit vous disant que votre dossier a été remis entre les mains d'une agence de recouvrement, ne paniquez pas. L'agence n'est pas là pour vous rendre la vie impossible. Elle ne cherche qu'à recouvrer l'argent que vous devez à son client.
- Si possible, payez ce que vous devez. Vous n'entendrez plus parler de l'agence si vous payez tout et que vous devez.
- S'il vous est impossible de tout payer en une seule fois, communiquez avec l'agence et expliquez-lui pourquoi.
- Proposez-lui d'autres méthodes de paiement. Il peut s'agir, par exemple, d'un paiement unique ou d'une série de paiements mensuels. Faites-lui parvenir un avis écrit et, si vous le pouvez, joignez-y un chèque daté du jour même témoignant de votre bonne foi.
- N'envoyez jamais d'argent comptant. Lorsque vous faites vos paiements, assurez-vous qu'il vous sera possible d'obtenir un reçu en retour, soit un chèque oblitéré que vous fera parvenir votre banque, soit un reçu que vous émettra l'agence.
- Une fois que votre dossier est transmis de façon officielle à une agence de recouvrement, c'est seulement avec cette agence que devrez faire affaire pour payer votre dû. À moins qu'une erreur se soit glissée dans votre dossier, n'appelez pas votre créancier; vous ne feriez que brouiller les cartes. Si, par contre, le cas se présente, informez-en votre créancier et l'agence de recouvrement

Si l'agence voit que vous êtes de bonne foi, elle se montrera coopérative. Lorsque vous aurez pris une entente avec l'agence, assurez-vous de ne pas faire de chèque sans provision ou d'oublier de faire vos paiements. Toutefois, si votre situation financière change, communiquez immédiatement avec l'agence et expliquez-lui votre situation. Faites-lui parvenir aussi un avis écrit.

Les dettes ne doivent pas être prises à la légère. Elles peuvent occasionner des poursuites en justice où l'on pourrait exiger que des sommes soient prélevées de votre chèque de paye ou que vos biens soient saisis.

Je suis traité injustement par une agence de recouvrement

Bien que les règlements diffèrent à travers le Canada, une agence de recouvrement n'est généralement pas autorisée à recourir aux actions suivantes :

- tenter de recouvrer une dette sans vous avoir fait parvenir un avis écrit au préalable, à votre dernière adresse connue, vous informant que votre dossier lui a été transmis;
- intenter ou recommander que soit intentée une poursuite en justice permettant de recouvrer une dette sans vous en avoir informé au préalable et sans avoir obtenu le consentement écrit du créancier;
- faire des appels téléphoniques ou personnels dont la nature et la fréquence constituent une forme de harcèlement envers vous ou votre famille ou vous appeler le dimanche, un jour férié ou avant 8 h et après 22 h, dans l'intention de recouvrer une dette;
- transmettre des renseignements fautifs ou tendancieux à une tierce personne, pouvant être préjudiciables à vous et à votre famille;
- exiger le paiement d'une dette sans se présenter d'abord, sans vous informer de la personne ou de la compagnie qui réclame ce paiement et sans préciser le montant qui lui est dû;
- continuer de réclamer le paiement d'une dette à une personne qui prétend ne pas être le débiteur, à moins que l'agence ait tenté par tous les moyens de s'assurer que cette personne est bien le débiteur;
- s'occuper de votre dossier à la place de votre créancier sans vous en informer d'abord;

- entrer en contact avec vos amis, votre employeur, vos proches ou vos voisins pour obtenir des renseignements autres que votre numéro de téléphone ou votre adresse.

Si vous estimez que l'une ou l'autre des règles susmentionnées n'a pas été respectée par une agence de recouvrement, communiquez avec la direction de l'agence. Si vous n'êtes toujours pas satisfait, communiquez avec le bureau de la consommation de votre province ou territoire.

Commandes postales

Nombre de consommateurs profitent du marché croissant de la vente par catalogue au Canada. Ce peut être un moyen rapide et satisfaisant de magasiner. Toutefois, comme avec tout type de transaction, le consommateur sage devrait garder certains éléments à l'esprit.

Commander

- Conservez en dossier le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la compagnie, les produits commandés, la date de votre commande, le montant que vous avez payé et le mode de paiement.
- Prenez en note le délai de livraison promis.
- Si l'on vous dit que la livraison accusera un retard, inscrivez dans vos dossiers la date de cet avis et la nouvelle date de livraison si vous avez accepté d'attendre.
- Pour limiter la quantité de courrier que vous ne voulez pas, vous pouvez vous inscrire au Service de retrait d'adresse et de numéro de téléphone de l'Association canadienne du marketing, un organisme commercial privé qui avisera ses membres de vous retirer de leurs listes de publipostage.

Biens non demandés

Vous n'avez aucune obligation d'accepter ou de payer de la marchandise qui vous est postée sans que vous l'ayez commandée. Dans la plupart des provinces et territoires, si l'expéditeur réclame la marchandise, vous devez la retourner à ses frais. Toutefois, dans certaines provinces et certains territoires, on ne peut vous forcer à payer les biens ou services reçus à moins que vous ne vous y soyez engagé par écrit. Pour déposer une plainte concernant des biens non demandés, vous pouvez communiquer avec le service de protection du consommateur de votre province ou territoire.

Fraude postale

- Lisez l'offre attentivement. Demandez l'avis d'une autre personne en qui vous avez confiance.
- Ne faites affaire qu'avec des compagnies ou des organismes de charité dont la réputation et l'intégrité sont connues.
- Ne donnez jamais votre numéro de carte de crédit ou des renseignements personnels, financiers ou d'emploi, à moins que vous ne sachiez à qui vous avez affaire.
- N'envoyez jamais d'argent pour de la marchandise ou des services « gratuits ».
- Méfiez-vous des « cadeaux gratuits » pour lesquels on vous demande de « payer les taxes » ou des « frais d'inscription », des concours exigeant des frais de participation ou un achat, des possibilités d'emploi et de travail à domicile exigeant des frais, des offres pour lesquelles on vous demande votre numéro de carte de crédit ou de compte de banque, des prêts qui exigent que vous payiez des frais à l'avance, des envois postaux qui semblent provenir d'organismes gouvernementaux officiels alors que ce n'est pas le cas, ainsi que des avis de prix vous demandant d'appeler un numéro 1-900.
- Méfiez-vous des achats impulsifs.
- Gardez en dossier la commande, des notes sur la conversation et des copies de la publicité, du chèque annulé, du reçu, des lettres et des enveloppes.
- Prenez le temps de magasiner et de comparer les produits, les services et les prix avec ceux des produits semblables dans les magasins locaux.
- Vérifiez les antécédents de la compagnie auprès de votre organisme de protection du consommateur ou du Bureau d'éthique commerciale. La fraude postale est un crime.

Commerce électronique

Les règles élémentaires d'un magasinage avisé au centre commercial ou sur la rue principale vous seront utiles pour magasiner sur l'Internet. Le défi supplémentaire présenté par l'Internet est que certains des indices utilisés, peut-être même inconsciemment, quand on magasine en personne, sont absents dans le magasinage en direct. Le marchand électronique avec lequel vous transigez peut se trouver dans une autre ville, une autre province, voire un autre continent. On ne peut pas se promener dans le magasin et se faire une impression de l'endroit, de ses produits ou de son personnel.

Il s'agit là d'un moyen incomparable d'échanger de l'information. Vous pouvez utiliser l'Internet pour obtenir des détails supplémentaires qui aident à prendre de meilleures décisions d'achats. Il faut faire en sorte d'apprendre à mieux connaître les points importants suivants. Vous serez mieux préparés à vous protéger quand vous achetez en direct.

Sachez avec qui vous transigez

Les marchands en direct fiables afficheront une information abondante sur eux-mêmes, sur l'endroit où ils se trouvent, leurs numéros de téléphone et de télécopieur et des détails tels que :

- des liens vers des évaluations objectives de leurs produits et services, par exemple des critiques de leurs produits dans des périodiques;
- l'appartenance à des organismes visant à garantir le respect de normes, comme des associations industrielles ou le Bureau d'éthique commerciale;
- des certificats ou sceaux de qualité;
- d'autres façons d'acheter les produits ou services indiqués sur le site Web (par téléphone, en magasin ou par catalogue, par exemple).

Si vous transigez avec des fournisseurs internationaux, le risque est plus élevé. Des lois et des normes différentes s'appliquent. De plus, il pourrait être difficile d'obtenir que les autorités locales agissent suite à une plainte que vous déposeriez si vous jugez qu'un fournisseur a été injuste envers vous.

Vous pourriez vouloir commencer à magasiner en achetant quelque chose à bas prix. Si vous n'êtes pas satisfait du produit ou du service, magasinez ailleurs.

Sachez exactement ce que vous achetez

Il n'est pas possible de manipuler l'article ou de voir la personne qui vous offre un service quand vous achetez en direct. Le fournisseur doit donner suffisamment de renseignements pour que vous puissiez adéquatement évaluer ce que vous achetez, y compris des détails comme la taille, la couleur, le poids et la texture du produit.

Sachez ce à quoi vous vous engagez

Chaque fois que vous achetez quelque chose en direct, vous concluez un contrat avec le fournisseur. Tout fournisseur fiable décrira les clauses de ce contrat sur son site Web. Lisez-les et conservez-en une copie à titre de référence. Insistez sur ce qui suit :

- une information détaillée et assez complète pour que vous compreniez les conditions de la vente;
- une description des efforts que fait l'entreprise pour vous garantir une connexion de sécurité afin de protéger votre numéro de carte de crédit et les autres renseignements financiers (l'utilisation d'un serveur protégé, par exemple, est indiquée par https:// dans l'adresse) et de protéger votre intimité;
- une explication sur la façon dont l'entreprise traite le plaintes et les retours sur ventes.

Attention à ces cas :

- une entreprise qui n'indique pas les modalités et conditions sur son site;
- des modalités et conditions offertes qui sont si complexes et détaillées que vous n'avez pas le courage de les lire ou qui sont difficiles à comprendre.

Sachez combien vous payez

Le prix final des articles achetés en direct est souvent très différent du prix indiqué. Tout site Web d'un fournisseur fiable calculera les frais d'expédition et de manutention pour vous avant que vous ne preniez la décision finale d'acheter un article.

Devises étrangères : Faites le calcul et sachez ce que représente le prix en dollars canadiens. La majorité des gens se font une idée optimiste de la valeur relative des devises et cela finit par leur coûter plus cher que ce qu'ils croyaient.

TPS et douanes : Douanes Canada calculera et ajoutera la TPS sur le coût de la plupart des articles achetés à l'étranger. L'agence vous demandera aussi des droits d'inspection pour ce faire. Ces droits peuvent représenter plus que la TPS sur les petits achats comme les livres et disques compacts.

Sachez quels renseignements vous donnez au fournisseur et pourquoi

Ne transigez jamais avec des fournisseurs qui n'affichent pas une politique de respect des renseignements personnels où ils s'engagent à respecter votre vie privée.

Pour de nombreux fournisseurs sur l'Internet, vos renseignements personnels sont aussi importants que l'argent que vous versez pour un produit ou service. Faites en sorte de savoir pourquoi ils demandent des renseignements et ce qu'ils ont l'intention d'en faire..

Magasinage en direct pour les enfants et les adolescents

Les mêmes règles s'appliquent quand les enfants magasinent en ligne, mais de façon encore plus rigide. Il est facile de berner les enfants et les adolescents à propos d'un article qui s'avère plus petit ou aussi amusant qu'il le semblait en ligne, ou dont la qualité n'est pas acceptable. Souvent, les enfants ou les adolescents ne comprennent pas le coût réel de certains achats. Ils pourraient aussi donner des renseignements personnels sans comprendre les conséquences. Enseignez-leur à être conscients des risques et montrez-leur comment se protéger quand ils achètent en direct.

Voici des liens vers d'autres excellents sites Web qui pourront vous aider, vous et votre famille, à mieux utiliser Internet.

- Réseau éducation-médias : **http://www.media-awareness.ca/fre**
- Association canadienne du marketing : **http://www.the-cma.org/fr_index.html**
- Normes canadiennes de la publicité (en anglais seulement; pour la version française, veuillez composer le (416) 961-6311) : **http://www.adstandards.com/en/Clearance/Childrens_Code.html**

Si le système de paiement est sécurisé

Avant de donner votre numéro de carte de crédit ou d'autres renseignements financiers, vérifiez si le marchand dispose d'un système de transaction sécurisé. La majorité des navigateurs Internet indiquent si la communication en ligne est protégée. Recherchez un de ces indices :

- un icone, souvent un cadenas affiché au bas de l'écran, qui doit être en position fermée;
- l'adresse du site Web commence par **https://** – le **s** indique que le site est sécuritaire.

Attention

Aux encans en ligne

- Les enchères en ligne peuvent être risquées. Vérifiez qui vend l'article. Sachez ce que vous achetez et obtenez une description écrite de l'article au cas où vous n'en seriez pas satisfait.
- Quand vous achetez d'un particulier, les lois de protection du consommateur ne s'appliquent pas. Lisez les règlements du site où se déroulent les encans. Les meilleurs tiennent des dossiers sur la satisfaction des clients et doivent aussi avoir des méthodes de règlement des différends.

Aux achats à l'étranger

- N'oubliez pas que les achats à l'étranger comportent plus de risques. Quand vous calculez le prix, ajoutez les coûts de manutention et d'expédition, les taxes, les droits et la conversion des devises. Renseignez-vous sur les garanties. Vérifiez si les produits répondent aux normes canadiennes. (Allez à **http://www.hc-sc.gc.ca/ehp/dhm/bsp/consommation.htm** pour obtenir de plus amples renseignements).

Signes précurseurs de risque

Il y a certaines pratiques auxquelles un fournisseur fiable ne se livrera jamais, entre autres :

- Demander des renseignements sur la carte de crédit avant que la vente ne soit conclue. Méfiez-vous particulièrement de quiconque demande votre numéro de carte de crédit comme condition d'entrée sur un site.
- Toute tentative de vous faire prendre une décision précipitée. Les étiquettes annonçant que la quantité d'un article est limitée ou qui préviennent que les prix augmenteront si vous n'agissez pas immédiatement sont d'excellents exemples de ces tactiques. Les articles de série, par exemple, devraient être disponibles quelle que soit la quantité voulue.

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

Micromedia
ProQuest

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

- Les offres non demandées reçues par courriel. Il se peut que quelques personnes honnêtes agissent ainsi, mais la vaste majorité des offres non demandées n'ont que peu de valeur et bon nombre d'entre elles sont carrément frauduleuses. La meilleure politique consiste à supprimer sans les lire les offres non demandées reçues par courriel. Ne répondez pas à ces messages, même pour faire rayer votre nom de la liste d'envois.
- Les offres qui semblent trop belles pour être vraies. Elles le sont généralement. Méfiez- vous des offres permettant de s'enrichir rapidement, des vacances gratuites ou des offres d'emplois faramineuses.
- Les fournisseurs qui essaient de vous faire mériter le droit de transiger avec eux. Personne ne devrait vous demander de vous engager à acheter avant que vous ne preniez votre décision ou que vous n'entriez dans un magasin.
- Les sites qui semblent s'emparer de votre ordinateur. Méfiez-vous particulièrement des fournisseurs qui utilisent des « pièges à fureteur » qui sont conçus pour vous empêcher de sortir d'un site. Un « piège à fureteur » pourrait, par exemple, inhiber le bouton « Précédent » sur votre fureteur ou éliminer toutes les options de sites visités récemment. D'autres pièges ouvrent une nouvelle fenêtre chaque fois que vous en fermez une. Ne transigez pas avec quiconque utilise de telles tactiques et n'achetez jamais comme seule façon de sortir du piège.
- vous tombez dans un de ces pièges, arrêtez-vous un moment, détendez-vous et essayez de comprendre comment sortir. Habituellement, taper l'adresse d'un site que vous connaissez bien dans la fenêtre « Aller à » de votre fureteur et frapper la touche « Entrée » vous permettra de sortir.

Contrats

La loi sur les contrats est un sujet très complexe et peut dérouter autant les consommateurs que les marchands. Un contrat est une convention écrite ou verbale entre plusieurs parties et exécutoire au sens de la loi. Lisez toujours un contrat avec soin et ne l'acceptez pas si vous n'êtes pas certain de le comprendre en entier. Si possible, demandez à votre avocat ou à une personne de confiance d'examiner tout ce que vous devez signer. En règle générale, un contrat est conclu si les conditions suivantes s'appliquent :

- les parties ont l'intention de conclure un contrat;
- il y a une offre et elle est acceptée;
- les parties reçoivent quelque chose (p. ex. la compagnie reçoit de l'argent et vous recevez un service) en retour de leur promesse.

Un contrat peut prendre plusieurs formes, comme une entente orale, écrite ou conventionnelle. Tous sont également valides. Faire annuler un contrat n'est pas facile, mais c'est possible. Par exemple : les deux parties s'entendent pour annuler le contrat. Dans certaines provinces et certains territoires, il existe une période d'annulation automatique pour les contrats de crédit, des agences de rencontre, des centres de conditionnement physique, de préarrangements funéraires et de préachat d'une concession au cimetière, d'achat d'une multipropriété, d'achat anticipé de gaz naturel et d'électricité, et d'achat auprès d'un vendeur itinérant.

À moins que les parties n'y consentent, les consommateurs ne doivent pas tenter d'annuler un contrat sans conseils juridiques. Une tentative d'annulation de contrat peut échouer et entraîner davantage de frais que le contrat original.

Se reporter à la section du guide sur les fraudes.

Contrats spéciaux

Agences de rencontre

Quand vous vous adressez à une agence de rencontre, vérifiez :

- la distance du lieu de provenance des gens que vous rencontrez;
- si les gens que vous rencontrez sont membres de l'agence;
- s'il vous est possible de consulter le profil, la vidéo ou la photo de la personne que vous êtes censé rencontrer avant que votre numéro de téléphone lui soit communiqué ou qu'un rendez-vous soit pris;
- la clarté des renseignements à votre dossier, par exemple, attentes, intérêts, exigences, sujets de refus;
- la durée du contrat et le nombre de rencontres promises;

- Les offres non demandées reçues par courriel. Il se peut que quelques personnes honnêtes agissent ainsi, mais la vaste majorité des offres non demandées n'ont que peu de valeur et bon nombre d'entre elles sont carrément frauduleuses. La meilleure politique consiste à supprimer sans les lire les offres non demandées reçues par courriel. Ne répondez pas à ces messages, même pour faire rayer votre nom de la liste d'envois.
- Les offres qui semblent trop belles pour être vraies. Elles le sont généralement. Méfiez- vous des offres permettant de s'enrichir rapidement, des vacances gratuites ou des offres d'emplois faramineuses.
- Les fournisseurs qui essaient de vous faire mériter le droit de transiger avec eux. Personne ne devrait vous demander de vous engager à acheter avant que vous ne preniez votre décision ou que vous n'entriez dans un magasin.
- Les sites qui semblent s'emparer de votre ordinateur. Méfiez-vous particulièrement des fournisseurs qui utilisent des « pièges à fureteur » qui sont conçus pour vous empêcher de sortir d'un site. Un « piège à fureteur » pourrait, par exemple, inhiber le bouton « Précédent » sur votre fureteur ou éliminer toutes les options de sites visités récemment. D'autres pièges ouvrent une nouvelle fenêtre chaque fois que vous en fermez une. Ne transigez pas avec quiconque utilise de telles tactiques et n'achetez jamais comme seule façon de sortir du piège.
- vous tombez dans un de ces pièges, arrêtez-vous un moment, détendez-vous et essayez de comprendre comment sortir. Habituellement, taper l'adresse d'un site que vous connaissez bien dans la fenêtre « Aller à » de votre fureteur et frapper la touche « Entrée » vous permettra de sortir.

Contrats

La loi sur les contrats est un sujet très complexe et peut dérouter autant les consommateurs que les marchands. Un contrat est une convention écrite ou verbale entre plusieurs parties et exécutoire au sens de la loi. Lisez toujours un contrat avec soin et ne l'acceptez pas si vous n'êtes pas certain de le comprendre en entier. Si possible, demandez à votre avocat ou à une personne de confiance d'examiner tout ce que vous devez signer. En règle générale, un contrat est conclu si les conditions suivantes s'appliquent :

- les parties ont l'intention de conclure un contrat;
- il y a une offre et elle est acceptée;
- les parties reçoivent quelque chose (p. ex. la compagnie reçoit de l'argent et vous recevez un service) en retour de leur promesse.

Un contrat peut prendre plusieurs formes, comme une entente orale, écrite ou conventionnelle. Tous sont également valides. Faire annuler un contrat n'est pas facile, mais c'est possible. Par exemple : les deux parties s'entendent pour annuler le contrat. Dans certaines provinces et certains territoires, il existe une période d'annulation automatique pour les contrats de crédit, des agences de rencontre, des centres de conditionnement physique, de préarrangements funéraires et de préachat d'une concession au cimetière, d'achat d'une multipropriété, d'achat anticipé de gaz naturel et d'électricité, et d'achat auprès d'un vendeur itinérant.

À moins que les parties n'y consentent, les consommateurs ne doivent pas tenter d'annuler un contrat sans conseils juridiques. Une tentative d'annulation de contrat peut échouer et entraîner davantage de frais que le contrat original.

Se reporter à la section du guide sur les fraudes.

Contrats spéciaux

Agences de rencontre

Quand vous vous adressez à une agence de rencontre, vérifiez :

- la distance du lieu de provenance des gens que vous rencontrez;
- si les gens que vous rencontrez sont membres de l'agence;
- s'il vous est possible de consulter le profil, la vidéo ou la photo de la personne que vous êtes censé rencontrer avant que votre numéro de téléphone lui soit communiqué ou qu'un rendez-vous soit pris;
- la clarté des renseignements à votre dossier, par exemple, attentes, intérêts, exigences, sujets de refus;
- la durée du contrat et le nombre de rencontres promises;

- le montant d'éventuels frais supplémentaires pour prolonger ou renouveler l'abonnement;
- les frais supplémentaires liés aux activités de l'agence (fêtes, pique-niques, voyages, etc.);
- ce que l'agence vous promet au tarif de base – il peut y avoir peu de rapport entre le coût et l'efficacité de l'agence, donc méfiez-vous des agences qui demandent un montant très élevé;
- si les garanties sont toutes par écrit;
- les chiffres relatifs au succès et le temps moyen nécessaire pour trouver un conjoint, si l'agence vous promet de trouver un conjoint;
- la politique d'annulation; informez-vous de vos droits auprès de l'organisme de protection du consommateur de votre province ou territoire; communiquez avec l'organisme de protection du consommateur ou le Bureau d'éthique commerciale pour déposer une plainte.

Centres de conditionnement physique

Quand vous envisagez de devenir membre d'un centre de conditionnement physique, méfiez-vous:

- des centres qui ne sont pas encore ouverts – ils n'ouvriront peut-être jamais;
- des annonces promettant un abonnement à bas prix – plusieurs centres vous font signer plus tard des contrats coûteux à long terme;
- des promesses de possibilité d'annulation en tout temps – consultez le contrat écrit à long terme pour connaître les conditions d'inscription et toutes autres promesses;
- des petits caractères – plusieurs contrats à bas prix restreignent énormément les heures d'utilisation et les services;
- des contrats à long terme – les organismes de protection du consommateur indiquent que plusieurs consommateurs cessent de fréquenter le centre après quelques mois;
- des frais incroyablement bas sans cotisation mensuelle.

Avant de signer :

- consultez votre médecin (vous devriez le faire avant d'entreprendre un programme d'exercices);
- visitez le centre aux heures auxquelles vous l'utiliserez;
- assurez-vous que l'équipement et les services promis sont réellement offerts;
- parlez aux membres actuels concernant leur degré de satisfaction du centre;
- visitez plusieurs centres;
- évaluez votre attitude face à un programme à long terme – les bonnes intentions disparaissent souvent devant l'effort exigé;
- lisez le contrat attentivement : impose-t-on des intérêts sur un plan de paiement? Les promesses sont-elles toutes par écrit?
- consultez le bureau de la consommation de votre province ou territoire pour connaître les lois en vigueur là où vous habitez, vos droits concernant l'annulation d'un contrat et les plaintes déposées contre un centre.

Multipropriétés et terrains de camping

Les promoteurs de multipropriétés et de terrains de camping peuvent vous attirer avec toutes sortes de primes ou de cadeaux gratuits. Ces primes dites gratuites servent parfois « d'appâts » pour vous faire parcourir des milles de distance dans le seul but d'assister à une interminable séance de baratin publicitaire où l'on vous force à acheter pour obtenir votre prime.

- Ne vous laissez pas tenter. Réfléchissez d'abord au temps que vous allez passer à cet endroit et s'il est vraiment celui où vous aimeriez prendre vos vacances ou passer vos temps libres. N'achetez pas dans le seul but de faire un bon investissement. Au contraire, la propriété pourrait être difficile, voire presque impossible à revendre.
- Posez des questions sur les frais supplémentaires, comme les frais de crédit, les frais annuels et les frais d'entretien, ces derniers pouvant augmenter d'année en année.
- Comparez toutes vos dépenses annuelles avec ce qu'il vous en coûterait annuellement pour séjourner dans les hôtels ou prendre des vacances.
- Demandez-vous si la multipropriété sera disponible lorsque vous allez prendre vos vacances, si votre adhésion vous donne la possibilité de séjourner dans d'autres multipropriétés ou terrains de camping.
- Parlez à des gens qui ont déjà fait affaire avec cette compagnie. Informez-vous sur les services, la disponibilité, l'entretien et la possibilité de séjourner ailleurs.

- Obtenez un contrat écrit et assurez-vous que les promesses verbales y sont incluses. Demandez à un avocat indépendant de lire le contrat ou le document et assurez-vous qu'il n'y a pas d'espaces blancs sur les documents que vous signez.
- Aurez-vous le droit d'annuler votre contrat?

Fraude

Soyez conscient des signes de fraude les plus courants. Ignorez par exemple les offres qui semblent trop belles pour être vraies, car c'est habituellement le cas. Jetez le courrier ou raccrochez le téléphone lorsque vous lisez ou entendez :

- Signez maintenant ou le prix va augmenter.
- Vous avez été spécialement choisi...
- Vous avez gagné...
- Tout ce dont nous avons besoin, c'est votre numéro de carte de crédit (ou de compte de banque) à des fins d'identification seulement.
- Vous payez seulement l'affranchissement, la manutention, les taxes...
- Faites de l'argent pendant vos temps libres – revenu garanti.
- Vous devez absolument nous acheter des revues (ou un purificateur d'eau, un forfait de vacances, des articles de bureau), car vous pourrez vous obtenir 15 crédits supplémentaires.
- J'ai justement des restes de matériaux de pavage provenant d'un chantier près de chez vous.
- Soyez votre propre patron! Ne travaillez plus jamais pour quelqu'un d'autre. Envoyez-nous seulement 50 $ pour le matériel et...
- Une voiture neuve! Un voyage à Hawaï! 2 500 $ en argent comptant! Tout cela absolument gratuit pour vous! Jetez un coup d'œil sur nos...
- Votre numéro de réclamation spécial vous donne la chance de participer à notre concours.
- Nous sommes dans votre quartier et avons des cartouches pour votre photocopieur à un prix réduit.

Rappelez-vous que les consommateurs sages prennent toujours connaissance du prix total et qu'ils vérifient toujours la crédibilité de la compagnie et du produit avant d'acheter.

- Vérifiez auprès du bureau local de la consommation ou du Bureau d'éthique commerciale si des plaintes ont déjà été déposées contre la compagnie, le promoteur ou la société de gestion.
- Vérifiez si la propriété est conforme aux règlements locaux.

Méfiez-vous des télévendeurs qui :

- veulent envoyer un service de messagerie chercher votre argent;
- vous demandent d'envoyer de l'argent par voie électronique;
- veulent retirer directement l'argent de votre compte chèques;
- veulent vous offrir un prix, mais vous demandent des frais de manutention et d'expédition;
- vous demandent votre numéro de carte de crédit, de compte chèques ou de compte d'épargne, votre numéro d'assurance sociale ou tout autre renseignement personnel;
- vous demandent de payer à l'avance, particulièrement pour une inscription à une agence de placement, une réparation de crédit, un prêt ou une carte de crédit (la loi albertaine interdit à un prêteur de demander de l'argent avant que le prêt n'ait été accordé);
- vous invitent à vous joindre à un système de vente pyramidale ou de commercialisation à paliers multiples.

Tous ces moyens visent à vous soutirer de l'argent. Pour signaler des appels de télémarketing frauduleux, communiquez avec PhoneBuster au 1-888-495-8501. PhoneBuster est le centre national de signalement des appels de télémarketing frauduleux; il est géré par la Police provinciale de l'Ontario, et appuyé par l'industrie et les gouvernements. Vous pouvez aussi vous renseigner sur les escroqueries et la façon de les contrer à l'adresse **http://www.rcmp-grc.gc.ca/scams/ecbweb-f.htm**.

Risquez-vous d'être victime de fraude? Visitez Dossiers : Fraude à **http://www.consumer.ic.gc.ca** et essayez le Questionnaire sur la fraude.

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

Micromedia
ProQuest

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

Fraudes concernant les paiements à l'avance

Méfiez-vous des annonces qui vous promettent des emplois garantis, des prêts garantis, des réparations de crédit, une consolidation de dette ou autres allégations du genre. Bon nombre de ces annonces ne sont qu'un prétexte pour vous faire payer d'avance un service parfois inexistant. (Reportez-vous aussi aux sections du présent guide traitant des *contrats*, du *commerce électronique*, de la *fraude postale*, de la *publicité trompeuse* et de la *vente pyramidale et de la commercialisation à paliers multiples* dans lesquelles vous retrouverez d'autres exemples de fraude possible.)

- Méfiez-vous des annonces auxquelles vous devez répondre par téléphone, surtout celles qui vous demandent d'utiliser un numéro 1-900. Des frais considérablement élevés et différents peuvent vous être imposés pour des appels faits aux numéros 1-900.
- Évitez de donner tout renseignement personnel, comme votre numéro d'assurance sociale, votre numéro de carte de crédit et votre numéro de compte de banque. Des entreprises frauduleuses peuvent se servir de ces renseignements pour porter des sommes à votre compte de carte de crédit ou retirer de l'argent de votre compte de banque, sans votre autorisation.
- Avant de payer quoi que ce soit, demandez à la compagnie de vous faire parvenir un contrat ou tout autre document faisant état des modalités relatives au service et des politiques de remboursement et d'annulation du service.
- Demandez à la compagnie depuis combien de temps elle est en activité et si elle détient un permis d'exploitation. Relisez votre contrat attentivement. Si vous avez des doutes concernant votre contrat, demandez à un avocat ou à une personne de confiance d'y jeter un coup d'œil avant d'y apposer votre signature.
- Renseignez-vous auprès du bureau de la consommation ou du bureau d'éthique commerciale de votre province ou territoire au sujet des plaintes déposées contre une entreprise et sur les lois qui régissent ses activités.
- Si vous croyez être victime de publicité trompeuse, informez-en la police locale et l'organisme de protection du consommateur.

Funérailles

La plupart des gens évitent de penser aux funérailles jusqu'au moment où ils font face au décès d'une personne chère. Si vous attendez jusqu'à ce moment de stress et de douleur, il vous sera peut-être difficile de prendre les bonnes décisions. En Saskatchewan, en Alberta et en Colombie-Britannique, les services funéraires sont régis par le bureau provincial ou territorial de la consommation.

Pour de plus amples renseignements, veuillez vous adresser au bureau des consommateurs de votre province ou territoire.

Quel type de cercueil?

Le prix d'un cercueil peut facilement représenter la moitié du coût total d'un service funèbre moyen. Les prix vont de 135 $ pour un cercueil en contreplaqué à plusieurs milliers de dollars pour un cercueil recouvert de tissu, en métal ou en bois franc. Des magasins de cercueils de rabais ont ouvert leurs portes dans certaines villes du Canada. Consultez votre entrepreneur de pompes funèbres pour déterminer les avantages et les désavantages de ces magasins.

Vous devrez peut-être demander à voir des cercueils moins chers, car il arrive souvent qu'ils ne soient pas en montre. Il est habituellement possible d'acheter un cercueil en contreplaqué sur demande. Dans certaines régions, vous pouvez économiser en louant une coque de cercueil décorative pour les funérailles et le trajet vers le cimetière. La coque est ensuite enlevée du cercueil et rendue au salon funéraire, qui la réutilisera. On peut également opter pour un cercueil de fabrication artisanale.

Fraudes concernant les paiements à l'avance

Méfiez-vous des annonces qui vous promettent des emplois garantis, des prêts garantis, des réparations de crédit, une consolidation de dette ou autres allégations du genre. Bon nombre de ces annonces ne sont qu'un prétexte pour vous faire payer d'avance un service parfois inexistant. (Reportez-vous aussi aux sections du présent guide traitant des *contrats*, du *commerce électronique*, de la *fraude postale*, de la *publicité trompeuse* et de la *vente pyramidale et de la commercialisation à paliers multiples* dans lesquelles vous retrouverez d'autres exemples de fraude possible.)

- Méfiez-vous des annonces auxquelles vous devez répondre par téléphone, surtout celles qui vous demandent d'utiliser un numéro 1-900. Des frais considérablement élevés et différents peuvent vous être imposés pour des appels faits aux numéros 1-900.
- Évitez de donner tout renseignement personnel, comme votre numéro d'assurance sociale, votre numéro de carte de crédit et votre numéro de compte de banque. Des entreprises frauduleuses peuvent se servir de ces renseignements pour porter des sommes à votre compte de carte de crédit ou retirer de l'argent de votre compte de banque, sans votre autorisation.
- Avant de payer quoi que ce soit, demandez à la compagnie de vous faire parvenir un contrat ou tout autre document faisant état des modalités relatives au service et des politiques de remboursement et d'annulation du service.
- Demandez à la compagnie depuis combien de temps elle est en activité et si elle détient un permis d'exploitation. Relisez votre contrat attentivement. Si vous avez des doutes concernant votre contrat, demandez à un avocat ou à une personne de confiance d'y jeter un coup d'œil avant d'y apposer votre signature.
- Renseignez-vous auprès du bureau de la consommation ou du bureau d'éthique commerciale de votre province ou territoire au sujet des plaintes déposées contre une entreprise et sur les lois qui régissent ses activités.
- Si vous croyez être victime de publicité trompeuse, informez-en la police locale et l'organisme de protection du consommateur.

Funérailles

La plupart des gens évitent de penser aux funérailles jusqu'au moment où ils font face au décès d'une personne chère. Si vous attendez jusqu'à ce moment de stress et de douleur, il vous sera peut-être difficile de prendre les bonnes décisions. En Saskatchewan, en Alberta et en Colombie-Britannique, les services funéraires sont régis par le bureau provincial ou territorial de la consommation.

Pour de plus amples renseignements, veuillez vous adresser au bureau des consommateurs de votre province ou territoire.

Quel type de cercueil?

Le prix d'un cercueil peut facilement représenter la moitié du coût total d'un service funèbre moyen. Les prix vont de 135 $ pour un cercueil en contreplaqué à plusieurs milliers de dollars pour un cercueil recouvert de tissu, en métal ou en bois franc. Des magasins de cercueils de rabais ont ouvert leurs portes dans certaines villes du Canada. Consultez votre entrepreneur de pompes funèbres pour déterminer les avantages et les désavantages de ces magasins.

Vous devrez peut-être demander à voir des cercueils moins chers, car il arrive souvent qu'ils ne soient pas en montre. Il est habituellement possible d'acheter un cercueil en contreplaqué sur demande. Dans certaines régions, vous pouvez économiser en louant une coque de cercueil décorative pour les funérailles et le trajet vers le cimetière. La coque est ensuite enlevée du cercueil et rendue au salon funéraire, qui la réutilisera. On peut également opter pour un cercueil de fabrication artisanale.

Les gens s'endettent parfois lourdement lorsqu'ils choisissent un cercueil puisqu'ils veulent faire de leur mieux pour le défunt. Toutefois, pensez-y bien avant de dépasser votre budget prévu ou de dépenser plus que ce que vous pouvez vous permettre. Demandez à une personne de confiance ou à un membre de votre famille de vous accompagner lorsque vous allez choisir le cercueil. Et n'oubliez pas qu'un cercueil n'est pas nécessaire si le corps est incinéré (cependant, un coffre doit être fourni).

L'embaumement : un luxe ou une nécessité?

L'embaumement consiste à remplacer le sang par un fluide chimique afin de préserver temporairement le corps. On le fait généralement pour des raisons esthétiques et hygiéniques, lorsque le corps est exposé dans un cercueil ouvert. Dans la plupart des cas, l'embaumement n'est pas requis par la loi.

Pensez aux avantages de l'embaumement et aux souhaits du défunt et du plus proche parent. Si vous décidez de ne pas faire embaumer le corps, avisez le salon funéraire immédiatement. À moins que vous ne donniez des instructions contraires, les salons funéraires mettent habituellement cette procédure à exécution et vous en imputent les frais.

Enterrement ou incinération?

L'enterrement est la mesure traditionnelle prise à l'égard du corps. L'incinération est toutefois de mieux en mieux acceptée. Cette méthode présente des avantages pratiques en ces temps d'expansion urbaine. L'incinération coûte souvent moins cher que l'enterrement et vous évite de dépenser pour une concession dans un cimetière.

Enterrement

Les corps doivent être enterrés dans des cimetières approuvés. Il y a deux façons de procéder. La première est l'inhumation traditionnelle en terre, qui consiste à placer le corps dans un cercueil et à descendre celui-ci dans la terre. Le deuxième type d'enterrement est relativement peu courant. Il consiste à placer le corps et le cercueil de manière permanente dans un mausolée, ou tombeau, au-dessus du sol ou juste en-dessous.

Les coûts de cimetière varient énormément. Avant de prendre les dispositions d'achat d'une concession, demandez un relevé écrit de tous les frais.

Incinération

Avant d'obtenir la permission de faire incinérer le corps, un médecin légiste doit l'examiner et le médecin traitant doit signer un certificat médical de décès.

Les salons funéraires et les crématoriums exigent le plus souvent que le corps soit enfermé dans un coffre combustible, de construction rigide et doté de poignées. Vous pouvez fournir votre propre coffre artisanal.

Après l'incinération, il reste habituellement de 2 à 3 kilogrammes d'os pulvérisés et de cendres. Ces matières sont pures et ne présentent aucun risque pour la santé. Vous êtes libre de prendre soin des cendres si vous le désirez. La plupart des crématoriums et des salons funéraires offriront un entreposage temporaire jusqu'à ce que vous décidiez de ce qui doit être fait des cendres. Si vous le voulez, le crématorium peut disposer des cendres ou les faire parvenir, dans un récipient, au plus proche parent.

Les services relatifs aux cendres offerts par les cimetières varient. Certains ont un jardin d'urnes, d'autres un columbarium, c'est-à-dire une structure hors terre où les urnes sont entreposées. Vous pouvez également disperser ou enterrer les cendres à la concession familiale.

Service funèbre conventionnel

Un service funèbre conventionnel consiste en un service dans une église ou une chapelle funéraire, où le corps est présent, suivi de l'enterrement. Les éléments suivants sont habituellement compris :

- transport du corps au salon funéraire;
- utilisation des commodités du salon funéraire;
- embaumement et maquillage;
- prix du cercueil;
- utilisation d'un corbillard pour le transport au cimetière ou au crématorium;
- dispositions pour le service religieux;
- enregistrement du décès et obtention du permis d'inhumer;
- préparation de l'avis de décès pour le journal.

Service commémoratif

Un service commémoratif a habituellement lieu lorsque le corps n'est pas présent. Le corps peut, par exemple, avoir été directement enterré, incinéré ou donné à des fins de recherche médicale.

Le service commémoratif a le plus souvent lieu dans les quelques jours ou semaines suivant le décès. Le service commémoratif, tout comme le service funèbre, peut être important ou modeste, et il peut se dérouler dans une église, une chapelle de salon funéraire, un hôtel, un club privé ou la maison familiale. Les arrangements sont habituellement simples. L'embaumement, l'exposition du corps et d'autres services liés aux funérailles conventionnelles sont éliminés, ce qui réduit les coûts.

Préarrangements funéraires

Lorsque vous songez à des préarrangements, posez-vous les questions suivantes :

- Le salon funéraire a-t-il une bonne réputation? Demandez des recommandations à des amis. Adressez-vous au Bureau d'éthique commerciale. Demandez-vous si le salon funéraire sera vraisemblablement en affaires encore plusieurs années.
- Des intérêts seront-ils payés sur l'argent investi dans vos préarrangements funéraires? Le cas échéant, comparez les taux de divers salons funéraires. Qui recevra ces intérêts? Vous, votre succession ou le salon funéraire?
- Si vous payez par versements, y aura-t-il des frais supplémentaires pour les paiements en retard?
- Les biens et services qui vous seront fournis sont-ils tous décrits en détail dans le contrat?
- Le plan correspond-il à vos croyances religieuses? Le service pourra-t-il avoir lieu dans votre propre église, ou devra-t-il se dérouler dans la chapelle funéraire?
- Y a-t-il un moyen de couvrir les coûts accrus des préarrangements en raison de l'inflation?

Achat d'une concession dans un cimetière

Vous pouvez aussi acheter une concession et une stèle funéraire à l'avance. Avant de signer un contrat, obtenez les réponses aux questions suivantes.

- Qu'arrivera-t-il si vous déménagez ou changez d'idée pour une raison ou une autre? Pourrez-vous vendre la concession ou faire un transfert de propriété?
- Comment le paiement sera-t-il effectué?
- Quelles pénalités s'appliqueraient si vous ne faisiez pas vos paiements?

Don d'un corps ou d'organes

La science médicale utilise à bon escient les tissus et les organes donnés pour la recherche, l'enseignement et les greffes. On peut donner le corps en entier ou seulement certaines parties. Il est plutôt facile de faire un tel don. Vous n'avez qu'à écrire vos instructions sur une feuille de papier et à la signer.

Assurez-vous de faire part de vos volontés à votre plus proche parent. Porter une carte de donneur dans son portefeuille est aussi une bonne idée. De plus, les permis de conduire sont accompagnés d'une carte de donneur universelle.

Obtenir de l'aide des sociétés de prévoyance funéraire

Les sociétés de prévoyance funéraire sont des organismes bénévoles sans but lucratif qui se consacrent à aider les gens à prendre par anticipation toutes les dispositions voulues pour des obsèques simples et dignes qui ne soient pas ruineuses. Elles encouragent le don du corps et des organes à des fins de recherche médicale.

La plupart des sociétés de prévoyance funéraire ont signé un contrat ou un accord juridique avec un ou plusieurs salons funéraires locaux afin qu'ils offrent des services à leur membres. Ces services ne sont parfois pas offerts au public autrement, bien que les consommateurs puissent les demander. Les sociétés de prévoyance funéraire qui ne peuvent obtenir un tel accord de la part des salons funéraires prêteront leur aide aux personnes qui veulent planifier des préarrangements funéraires. Les membres reçoivent un formulaire sur lequel ils indiquent les arrangements qu'ils désirent. La société et(ou) le salon funéraire qui coopère avec elle en conservent une copie. Ainsi, si vous deviez déménager, votre fichier de membre serait transféré à la société de prévoyance funéraire locale.

Garanties

La plupart des contrats contiennent des garanties précises qui protègent les consommateurs. Dans le cas contraire, la législation provinciale et territoriale stipule que des garanties implicites s'appliquent à tous les contrats de vente (à moins que les parties consentent légalement à ce que la garantie ne s'applique pas). Vous devriez toujours consulter la garantie de tout produit avant de l'acheter. Pour voir si une garantie s'applique dans votre cas, relisez le contrat ou communiquez avec l'organisme de protection du consommateur de la province ou territoire où le contrat a été passé.

Vous pouvez également vous adresser au Bureau d'éthique commerciale.

Location-achat

La location-achat peut sembler une solution simple lorsqu'on est à court d'argent, mais elle peut se révéler coûteuse. Les frais de location peuvent atteindre trois ou quatre fois ce qu'il vous en aurait coûté si vous aviez payé comptant ou en achetant à crédit au taux d'intérêt le plus élevé habituellement demandé dans une vente à tempérament.

Avant de signer un contrat de location-achat, posez-vous les questions suivantes :

- Est-ce un article dont j'ai absolument besoin immédiatement?
- Puis-je reporter l'achat jusqu'au moment où j'aurai économisé suffisamment d'argent pour payer comptant ou au moins faire un versement initial dans un programme de règlement par versements?
- Ai-je examiné toutes mes options de crédit, y compris un crédit de détail du marchand ou l'emprunt à une caisse populaire ou à une banque?
- Un article usagé acheté dans une vente de garage, par l'entremise des annonces classées ou dans un magasin d'articles usagés répondrait-il à mes besoins?

Si vous décidez que la location-achat est le meilleur choix pour vous, voici quelques questions à vous poser avant de signer un contrat.

- Quel est le coût total de l'article? Vous pouvez déterminer le coût total en multipliant le montant de chaque paiement par le nombre de paiements requis pour acheter l'article. Veillez à ajouter tous les frais supplémentaires, par exemple le financement, la manutention et les paiements libératoires à la fin du contrat.
- Est-ce que je prends un article neuf ou usagé?
- Puis-je acheter l'article avant la fin de la période de location? Si oui, comment le prix sera-t-il calculé?
- Obtiendrai-je un crédit pour tous mes paiements si je décide d'acheter l'article?
- Y a-t-il des frais de réparation pendant la période de location? Aurai-je un article de remplacement pendant que l'article que j'ai loué n'est pas en ma possession?
- Qu'arrivera-t-il si je fais un paiement en retard? La compagnie reprendra-t-elle possession de l'article? Vais-je payer une pénalité si je retourne l'article avant la fin du contrat?

Comparez divers marchands de location-achat. Communiquez avec le service de protection du consommateur de votre province ou territoire pour savoir si des plaintes ont déjà été portées contre ces entreprises. Vérifiez s'il existe des lois provinciales ou territoriales précises à ce sujet. Lisez le contrat attentivement, assurez-vous que vous en comprenez toutes les conditions et veillez à ce que toutes les promesses faites par le commerçant y soient écrites.

Rappelez-vous que vous devez savoir ce que vous payez. Comparez le prix comptant et les frais de financement dans un achat à tempérament avec le coût total d'une transaction de type location-achat.

Garanties

La plupart des contrats contiennent des garanties précises qui protègent les consommateurs. Dans le cas contraire, la législation provinciale et territoriale stipule que des garanties implicites s'appliquent à tous les contrats de vente (à moins que les parties consentent légalement à ce que la garantie ne s'applique pas). Vous devriez toujours consulter la garantie de tout produit avant de l'acheter. Pour voir si une garantie s'applique dans votre cas, relisez le contrat ou communiquez avec l'organisme de protection du consommateur de la province ou territoire où le contrat a été passé.

Vous pouvez également vous adresser au Bureau d'éthique commerciale.

Location-achat

La location-achat peut sembler une solution simple lorsqu'on est à court d'argent, mais elle peut se révéler coûteuse. Les frais de location peuvent atteindre trois ou quatre fois ce qu'il vous en aurait coûté si vous aviez payé comptant ou en achetant à crédit au taux d'intérêt le plus élevé habituellement demandé dans une vente à tempérament.

Avant de signer un contrat de location-achat, posez-vous les questions suivantes :

- Est-ce un article dont j'ai absolument besoin immédiatement?
- Puis-je reporter l'achat jusqu'au moment où j'aurai économisé suffisamment d'argent pour payer comptant ou au moins faire un versement initial dans un programme de règlement par versements?
- Ai-je examiné toutes mes options de crédit, y compris un crédit de détail du marchand ou l'emprunt à une caisse populaire ou à une banque?
- Un article usagé acheté dans une vente de garage, par l'entremise des annonces classées ou dans un magasin d'articles usagés répondrait-il à mes besoins?

Si vous décidez que la location-achat est le meilleur choix pour vous, voici quelques questions à vous poser avant de signer un contrat.

- Quel est le coût total de l'article? Vous pouvez déterminer le coût total en multipliant le montant de chaque paiement par le nombre de paiements requis pour acheter l'article. Veillez à ajouter tous les frais supplémentaires, par exemple le financement, la manutention et les paiements libératoires à la fin du contrat.
- Est-ce que je prends un article neuf ou usagé?
- Puis-je acheter l'article avant la fin de la période de location? Si oui, comment le prix sera-t-il calculé?
- Obtiendrai-je un crédit pour tous mes paiements si je décide d'acheter l'article?
- Y a-t-il des frais de réparation pendant la période de location? Aurai-je un article de remplacement pendant que l'article que j'ai loué n'est pas en ma possession?
- Qu'arrivera-t-il si je fais un paiement en retard? La compagnie reprendra-t-elle possession de l'article? Vais-je payer une pénalité si je retourne l'article avant la fin du contrat?

Comparez divers marchands de location-achat. Communiquez avec le service de protection du consommateur de votre province ou territoire pour savoir si des plaintes ont déjà été portées contre ces entreprises. Vérifiez s'il existe des lois provinciales ou territoriales précises à ce sujet. Lisez le contrat attentivement, assurez-vous que vous en comprenez toutes les conditions et veillez à ce que toutes les promesses faites par le commerçant y soient écrites.

Rappelez-vous que vous devez savoir ce que vous payez. Comparez le prix comptant et les frais de financement dans un achat à tempérament avec le coût total d'une transaction de type location-achat.

Pratiques commerciales trompeuses ou inéquitables

La plupart des provinces appliquent des lois qui protègent les consommateurs contre les pratiques inéquitables ou trompeuses. En général, une pratique inéquitable ou trompeuse est une déclaration qui a tendance à tromper le consommateur moyen. Si vous croyez que vous avez été trompé, communiquez avec le bureau de protection du consommateur de votre province ou territoire.

Les consommateurs sont aussi protégés contre la publicité trompeuse.

On peut également s'adresser au Bureau d'éthique commerciale de sa région, ou communiquer avec le Bureau de la concurrence ou, si la plainte concerne l'étiquetage d'aliments, l'Agence canadienne d'inspection des aliments.

Problèmes de propriétaires et de locataires

Les règlements sur la location immobilière varient énormément d'un bout à l'autre du Canada. Divers services appliquent la loi dans chaque compétence. Consultez les pages gouvernementales dans votre annuaire téléphonique. S'il n'y a pas de référence précise pour les propriétaires et locataires, appelez le numéro de téléphone général du gouvernement pour obtenir un numéro.

Publicité trompeuse

Afin que les consommateurs se voient offrir des prix et des produits concurrentiels, la *Loi sur la concurrence* interdit un certain nombre de pratiques publicitaires. Les consommateurs peuvent porter plainte au gouvernement fédéral au sujet de n'importe laquelle des pratiques suivantes, même s'ils n'ont pas l'intention d'acheter le produit:

- Publicité trompeuse : la description du produit ou du service est délibérément trompeuse pour convaincre le consommateur d'acheter.
- Étiquetage double (on demande le prix le plus élevé des deux) : un vendeur présente deux ou plusieurs prix pour un produit ou un service et facture au client le prix plus élevé.
- Ventes pyramidales : des plans de commercialisation à paliers multiples qui utilisent des moyens frauduleux pour obtenir de l'argent.
- Publicite-leurre : un vendeur peut attirer les consommateurs en annonçant un produit ou service à un prix réduit sans toutefois pouvoir offrir ce produit ou service en quantité suffisante, dans le but de convaincre les consommateurs d'acheter un article plus cher.

Communiquez avec le Bureau de la concurrence pour déposer une plainte ou, pour obtenir des renseignements supplémentaires, composez le 1-800-348-5358 ou visitez le site Web du Bureau, à **http://concurrence.ic.gc.ca** (courriel : **burconcurrence@ic.gc.ca**). Si la plainte concerne l'étiquetage d'aliments, communiquez avec l'Agence canadienne d'inspection des aliments. Vous pouvez aussi communiquer avec le bureau de la consommation ou de la protection des consommateurs de votre province ou territoire.

Les consommateurs qui effectuent un achat sont également protégés par des lois qui interdisent les pratiques commerciales déloyales ou mensongères. (Veuillez vous reporter aux sections du présent guide portant sur les *fraudes concernant les paiements à l'avance*, la *vie privée des consommateurs*, les *contrats*, la *fraude* et la *commercialisation à paliers multiples*).

Enfin, vous pouvez déposer une plainte auprès d'un organisme non gouvernemental, le Conseil des normes publicitaires. Cet organisme est composé de représentants d'annonceurs, d'agences de publicité et de médias, ainsi que de consommateurs. Il dissuade ses membres de faire de la publicité mensongère ou trompeuse au moyen de codes de comportement.

Pratiques commerciales trompeuses ou inéquitables

La plupart des provinces appliquent des lois qui protègent les consommateurs contre les pratiques inéquitables ou trompeuses. En général, une pratique inéquitable ou trompeuse est une déclaration qui a tendance à tromper le consommateur moyen. Si vous croyez que vous avez été trompé, communiquez avec le bureau de protection du consommateur de votre province ou territoire.

Les consommateurs sont aussi protégés contre la publicité trompeuse.

On peut également s'adresser au Bureau d'éthique commerciale de sa région, ou communiquer avec le Bureau de la concurrence ou, si la plainte concerne l'étiquetage d'aliments, l'Agence canadienne d'inspection des aliments.

Problèmes de propriétaires et de locataires

Les règlements sur la location immobilière varient énormément d'un bout à l'autre du Canada. Divers services appliquent la loi dans chaque compétence. Consultez les pages gouvernementales dans votre annuaire téléphonique. S'il n'y a pas de référence précise pour les propriétaires et locataires, appelez le numéro de téléphone général du gouvernement pour obtenir un numéro.

Publicité trompeuse

Afin que les consommateurs se voient offrir des prix et des produits concurrentiels, la *Loi sur la concurrence* interdit un certain nombre de pratiques publicitaires. Les consommateurs peuvent porter plainte au gouvernement fédéral au sujet de n'importe laquelle des pratiques suivantes, même s'ils n'ont pas l'intention d'acheter le produit:

- Publicité trompeuse : la description du produit ou du service est délibérément trompeuse pour convaincre le consommateur d'acheter.
- Étiquetage double (on demande le prix le plus élevé des deux) : un vendeur présente deux ou plusieurs prix pour un produit ou un service et facture au client le prix plus élevé.
- Ventes pyramidales : des plans de commercialisation à paliers multiples qui utilisent des moyens frauduleux pour obtenir de l'argent.
- Publicité-leurre : un vendeur peut attirer les consommateurs en annonçant un produit ou service à un prix réduit sans toutefois pouvoir offrir ce produit ou service en quantité suffisante, dans le but de convaincre les consommateurs d'acheter un article plus cher.

Communiquez avec le Bureau de la concurrence pour déposer une plainte ou, pour obtenir des renseignements supplémentaires, composez le 1-800-348-5358 ou visitez le site Web du Bureau, à **http://concurrence.ic.gc.ca** (courriel : **burconcurrence@ic.gc.ca**). Si la plainte concerne l'étiquetage d'aliments, communiquez avec l'Agence canadienne d'inspection des aliments. Vous pouvez aussi communiquer avec le bureau de la consommation ou de la protection des consommateurs de votre province ou territoire.

Les consommateurs qui effectuent un achat sont également protégés par des lois qui interdisent les pratiques commerciales déloyales ou mensongères. (Veuillez vous reporter aux sections du présent guide portant sur les *fraudes concernant les paiements à l'avance*, la *vie privée des consommateurs*, les *contrats*, la *fraude* et la *commercialisation à paliers multiples*).

Enfin, vous pouvez déposer une plainte auprès d'un organisme non gouvernemental, le Conseil des normes publicitaires. Cet organisme est composé de représentants d'annonceurs, d'agences de publicité et de médias, ainsi que de consommateurs. Il dissuade ses membres de faire de la publicité mensongère ou trompeuse au moyen de codes de comportement.

Les normes canadiennes de la publicité
350, rue Bloor est
Bureau 402
Toronto (Ontario) M4W 1H5

Tél.: (416) 961-6311
Téléc.: (416) 961-7904
Courriel : **info@adstandards.com**
Site Web : **http://www.adstandards.com**

4823, rue Sherbrooke ouest
Bureau 130
Montréal (Québec) H3Z 1G7

Tél.: (514) 931-8060
Téléc.: (514) 931-2797
Site Web : **http://www.normespub.com**

Remboursement et échange

Bien qu'aucune disposition juridique n'oblige les commerces à accepter des retours d'articles à moins qu'ils ne soient défectueux, on considère généralement qu'une politique en faveur des remboursements et des échanges joue un rôle crucial dans le développement et le maintien de bonnes relations avec la clientèle. Avant d'acheter, informez-vous sur la politique de remboursement et d'échange du magasin.

Rénovations domiciliaires

Avant de commencer, gardez à l'esprit qu'il n'y a rien de mieux qu'un projet de rénovation modeste et simple. Les rénovations impliquent du temps et des efforts. Elles créent aussi beaucoup de désordre. Toutefois, plus vous planifiez et prenez des précautions à l'avance, plus vous avez de chances que les résultats vous donnent satisfaction.

- Évaluez vos propres compétences et le temps que vous pouvez consacrer au projet. Cela devrait vous aider à décider quelle sorte d'aide professionnelle vous devriez rechercher. Cette aide peut aller d'un architecte ou entrepreneur général, qui s'occupera du projet du début à la fin, à un seul ouvrier d'une compagnie de construction locale.
- Dressez une liste complète et détaillée des rénovations que vous voulez effectuer. Si vous changez d'idée au beau milieu du projet: les coûts changeront aussi.
- Vérifiez auprès de votre service local d'inspection des bâtiments pour savoir quels permis sont nécessaires (cela n'incombe pas à l'entrepreneur, à moins que le contrat ne le stipule) et avec votre assureur pour discuter de tout besoin en assurances qui s'ajoutera au coût final.
- Dressez une liste des fournisseurs potentiels à passer en entrevue. Après avoir suivi les deux premières étapes, demandez des conseils à des membres de votre famille, à des amis et à des voisins, ainsi qu'à des associations de gens d'affaires de votre région. Certains organismes professionnels, comme les associations d'architectes et de constructeurs, gardent une liste de fournisseurs spécialisés dans les travaux de rénovation. Communiquez avec le bureau d'éthique commerciale ou l'association de gens d'affaires de votre région pour voir si des plaintes ont déjà été déposées contre une firme que vous songez à engager.
- Téléphonez à au moins six spécialistes pour fixer au moins trois entrevues.

Les entrevues sont des conversations bilatérales. Le fournisseur devrait vous poser beaucoup de questions sur ce que vous voulez. Vous devriez être prêt à demander au fournisseur des renseignements sur des projets similaires dont il s'est occupé, quel sera le temps requis pour les travaux, si des sous-traitants participeront, quels seront les étapes du projet et les permis nécessaires. On ne devrait jamais vous donner une soumission pendant l'entrevue. Demandez au fournisseur de vous envoyer une estimation écrite de tous les coûts, y compris la main-d'œuvre et tous les frais supplémentaires.

Examinez avec soin toutes les soumissions. Elles devraient indiquer les grandes lignes du projet et fournir au moins une ventilation partielle des coûts.

Une fois que vous avez choisi votre fournisseur et que les détails du contrat vous donnent satisfaction, signez-le. Ne

laissez jamais le fournisseur commencer les travaux avant d'avoir entièrement examiné, compris, accepté et signé le contrat.

Le contrat devrait inclure les renseignements suivants :

- le type et l'importance des travaux à effectuer;
- tous les frais supplémentaires;
- les personnes qui feront le travail (y compris une liste des sous-traitants et la partie responsable de leur paiement, ainsi que le moment du paiement);
- le coût total;
- les dates de début et de fin;
- la personne responsable du nettoyage subséquent;
- les nom et adresse du fournisseur, ainsi que vos noms et adresse.

Pour les projets de grande envergure, une liste des parties du travail à effectuer et de leurs dates d'achèvement devrait être jointe au contrat. Enfin, le contrat devrait comprendre un échéancier des paiements.

Faites des paiements minimaux et consultez la loi sur le privilège de construction de votre région. La loi peut exiger que vous reteniez un pourcentage du paiement jusqu'à la date prévue de l'achèvement substantiel des travaux (la date à laquelle les travaux majeurs sont terminés). On vous demandera de signer un certificat de fin des travaux. Ne le signez pas tant que ceux-ci ne sont pas terminés à votre satisfaction. Si l'entrepreneur vous demande une avance, il se pourrait qu'il doive alors détenir un permis provincial. Renseignez-vous auprès du bureau de la protection des consommateurs de votre province ou territoire.

Vente à domicile de services de réparations domiciliaires

Il arrive parfois qu'un vendeur sonne à votre porte pour vous offrir un prix spécial pour une réfection de toiture ou de voie d'accès, ou encore pour une inspection d'appareil de chauffage, parce qu'il « est dans le coin ». Il insistera habituellement pour que vous signiez le contrat immédiatement afin de bénéficier du « prix spécial ».

Il s'agit d'une technique de vente à pression. Ne vous y laissez pas prendre. Si vous pensiez faire exécuter ces travaux de toute façon, demandez au vendeur des références locales. Obtenez également des soumissions d'autres fournisseurs.

Bien que la majorité des vendeurs soient honnêtes, certains ne le sont pas. Le vendeur pourra vous demander un dépôt et ne jamais revenir. Ou encore le travail accompli sera sous la norme. À moins que vous n'ayez des références personnelles, vous ne saurez pas ce que vous achetez vraiment jusqu'au moment où votre argent aura disparu (consultez la section sur les vendeurs itinérants). Quand vous signez un contrat à domicile, il se peut que l'entrepreneur doive détenir un permis et être couvert par une caution, et que vous ayez droit à une période de réflexion pendant laquelle vous pouvez annuler le contrat, peu importe la raison. Pour en savoir plus à ce sujet, communiquez avec le bureau de la protection des consommateurs de votre province ou territoire..

Sécurité des produits

En sachant comment utiliser les produits correctement, en lisant les instructions et en connaissant les dangers, vous vous assurez de vivre dans un environnement sûr. Vous devriez également prêter attention aux rappels de produits dans les nouvelles et les revues de consommateurs.

- Lisez de la documentation sur les gros appareils, outils et autres articles avant de les acheter. Les bibliothèques gardent de nombreuses revues de consommateurs, qui contiennent des renseignements détaillés sur les prix, les caractéristiques et la sécurité de produits variés.
- Apprenez à utiliser les outils et appareils électriques en toute sécurité. Par exemple, si vous ignorez ce qu'est un disjoncteur de fuite à la terre, renseignez-vous pour le savoir. Lisez les instructions attentivement avant d'utiliser tout équipement.
- N'utilisez pas un appareil à des fins qui n'ont jamais été prévues par le fabricant.
- Assurez-vous que les jouets conviennent à l'âge des enfants. Un bâton de base-ball conçu pour les enfants

de dix ans peut se révéler une arme fatale entre les mains de votre bambin de trois ans.

- On recommande que les enfants portent toujours un casque lorsqu'ils sont à bicyclette. Certaines provinces l'exigent maintenant. Lorsque vous cherchez un casque, repérez les étiquettes ACNOR, ANSI ou SNELL pour vous assurer que vous achetez un casque sécuritaire.
- Les petits morceaux peuvent présenter un risque d'étouffement pour les enfants qui mettent des choses dans leur bouche. Faites attention aux ballons, aux balles, aux billes et aux jouets pour enfants plus âgés.
- Les articles pour bébés demandent une vigilance particulière. Les lits, les marchettes et les clôtures pour bébés ont énormément changé en raison des nouvelles règles de sécurité. N'achetez pas d'articles usagés pour bébés qui ne respectent pas les normes courantes.
- Les ventes-débarras et les bazars sont des endroits où de petits appareils, des outils électriques, des articles pour bébés et des jouets qui ont des défauts compromettant la sécurité, qui contiennent de la peinture au plomb ou qui présentent d'autres risques passent aux mains de nouveaux propriétaires. Assurez-vous que ces types d'articles respectent les règles de sécurité courantes.
- Lisez les étiquettes. Certains produits peuvent se transformer en véritables poisons mortels lorsqu'ils sont mélangés à d'autres produits, rangés de façon inadéquate ou utilisés dans des endroits mal aérés.
- Gardez hors de la vue et de la portée des jeunes enfants tous les médicaments, produits de nettoyage, apprêts pour bois, fournitures artistiques et peintures toxiques. Conservez les restes de produits dans le récipient d'origine. Affichez le numéro du centre antipoison près de votre téléphone. Jetez les produits qui sont vieux ou périmés.
- Recherchez des emballages d'aliments et de médicaments inviolables.
- Méfiez-vous des carafes en cristal au plomb et de la vaisselle décorée de peinture ou de vernis au plomb. S'il ne vous est pas possible de vous assurer que ces articles ne contiennent pas de plomb, ne les achetez pas.

Télémarketing

Bien que de nombreuses entreprises honnêtes se servent du téléphone pour effectuer des ventes, un nombre croissant d'entreprises malhonnêtes font de même. Pour signaler les pratiques frauduleuses de télémarketing, communiquez avec le Bureau de la concurrence, par téléphone au 1-800-348-5358, par courriel à l'adresse **burconcurrence@ic.gc.ca**, ou visitez son site Web à **http://www.concurrence.ic.gc.ca**. Vous pouvez aussi communiquer avec PhoneBuster au 1-888-495-8501. PhoneBuster est le centre national de signalement des appels de télémarketing frauduleux; il est géré par la Police provinciale de l'Ontario, et appuyé par l'industrie et les gouvernements. Vous pouvez en outre vous renseigner sur les escroqueries et la façon de les contrer à l'adresse **http://www.rcmp-grc.gc.ca/scams/ecbweb-f.htm**.

Conseils de magasinage avisé par téléphone

- Si l'on vous dit que vous avez gagné un prix, ne vous engagez pas à acheter quoi que ce soit ou à payer tout frais supplémentaire pour recevoir votre prix.
- Conservez toujours en dossier le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la compagnie, les produits commandés, la date de votre achat, le montant que vous avez payé (y compris l'expédition et la manutention) et le mode de paiement.
- Prenez en note le délai de livraison promis.
- Si l'on vous dit que la livraison accusera un retard, inscrivez dans vos dossiers la date de cet avis et la nouvelle date de livraison si vous avez accepté d'attendre.
- Ne donnez jamais à un télévendeur votre numéro de carte de crédit ou de compte de banque, ni aucun renseignement personnel, à moins que vous ne connaissiez la compagnie ou l'organisation et que ces renseignements ne soient nécessaires pour effectuer l'achat.

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

Micromedia
ProQuest

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

Prudence et bon sens

- Ne vous sentez pas obligé d'acheter immédiatement ou sans avoir toute l'information dont vous avez besoin.
- Quand une offre semble trop belle pour être vraie, pensez-y à deux fois avant de prendre une décision.
- Magasinez et comparez les coûts et les services.
- Signalez toute activité frauduleuse ou vérifiez les antécédents de la compagnie auprès de votre bureau de la consommation, de PhoneBuster ou du bureau d'éthique commerciale.
- Pour limiter les appels téléphoniques importuns, vous pouvez vous inscrire au Service de retrait d'adresse et de numéro de téléphone de l'Association canadienne du marketing.

Vendeurs itinérants

Bien que la vente à domicile ne soit plus aussi populaire qu'avant, elle peut constituer aussi bien un service appréciable qu'un désagrément. Si un vendeur itinérant se présente chez vous, rappelez-vous les conseils suivants :

- Demandez au vendeur de vous montrer une pièce d'identité personnelle et son permis ou son immatriculation. Prenez en note son nom, ainsi que le nom et l'adresse de la compagnie. Assurez-vous que le vendeur détient une pièce d'identité pertinente.
- Demandez de la documentation publicitaire puis appelez des magasins locaux qui pourraient vendre le même produit afin de comparer les prix. Certains produits vendus à domicile peuvent être offerts à un prix plus élevé.
- Ne vous sentez pas dans l'obligation d'acheter quelque chose. Soyez attentif aux signes d'avertissement : on vous offre un « cadeau gratuit » si vous achetez un article, l'offre n'est valable qu'une journée, ou encore on vous dit qu'un de vos voisins vient tout juste d'acheter un produit.
- Si vous vous sentez menacé ou intimidé, demandez à la personne de partir. Ne laissez pas la personne seule sans surveillance dans une pièce de votre maison. Si vous avez des doutes, signalez immédiatement l'incident à la police.

En plus d'obliger les vendeurs itinérants à détenir un permis, chaque province vous donne un certain nombre de jours (un délai de réflexion) pendant lesquels vous pouvez annuler un contrat passé avec un vendeur itinérant, et ce, pour n'importe quelle raison. Pour connaître la durée du délai de réflexion qui vous est accordé, communiquez avec le service de protection du consommateur de l'endroit où vous habitez.

Prudence et bon sens

- Ne vous sentez pas obligé d'acheter immédiatement ou sans avoir toute l'information dont vous avez besoin.
- Quand une offre semble trop belle pour être vraie, pensez-y à deux fois avant de prendre une décision.
- Magasinez et comparez les coûts et les services.
- Signalez toute activité frauduleuse ou vérifiez les antécédents de la compagnie auprès de votre bureau de la consommation, de PhoneBuster ou du bureau d'éthique commerciale.
- Pour limiter les appels téléphoniques importuns, vous pouvez vous inscrire au Service de retrait d'adresse et de numéro de téléphone de l'Association canadienne du marketing.

Vendeurs itinérants

Bien que la vente à domicile ne soit plus aussi populaire qu'avant, elle peut constituer aussi bien un service appréciable qu'un désagrément. Si un vendeur itinérant se présente chez vous, rappelez-vous les conseils suivants :

- Demandez au vendeur de vous montrer une pièce d'identité personnelle et son permis ou son immatriculation. Prenez en note son nom, ainsi que le nom et l'adresse de la compagnie. Assurez-vous que le vendeur détient une pièce d'identité pertinente.
- Demandez de la documentation publicitaire puis appelez des magasins locaux qui pourraient vendre le même produit afin de comparer les prix. Certains produits vendus à domicile peuvent être offerts à un prix plus élevé.
- Ne vous sentez pas dans l'obligation d'acheter quelque chose. Soyez attentif aux signes d'avertissement : on vous offre un « cadeau gratuit » si vous achetez un article, l'offre n'est valable qu'une journée, ou encore on vous dit qu'un de vos voisins vient tout juste d'acheter un produit.
- Si vous vous sentez menacé ou intimidé, demandez à la personne de partir. Ne laissez pas la personne seule sans surveillance dans une pièce de votre maison. Si vous avez des doutes, signalez immédiatement l'incident à la police.

En plus d'obliger les vendeurs itinérants à détenir un permis, chaque province vous donne un certain nombre de jours (un délai de réflexion) pendant lesquels vous pouvez annuler un contrat passé avec un vendeur itinérant, et ce, pour n'importe quelle raison. Pour connaître la durée du délai de réflexion qui vous est accordé, communiquez avec le service de protection du consommateur de l'endroit où vous habitez.

Ventes pyramidales et commercialisation à paliers multiples

La commercialisation à paliers multiples est un système de vente dans le cadre duquel les participants à un plan sont payés pour vendre des produits à d'autres participants qui, à leur tour, sont payés pour vendre les mêmes produits à d'autres participants encore. Ce type de commercialisation est légal au Canada, pourvu qu'elle ne contrevienne par à la Loi sur la concurrence.

La vente par dénoyautage, le marketing matriciel et le système binaire sont des types de commercialisation similaires, bien que certains puissent être illégaux en vertu du Code criminel, de la Loi sur la concurrence et de certaines lois provinciales et territoriales.

Aux termes de la *Loi sur la concurrence*, les programmes de commercialisation à paliers multiples qui font allusion à ne rémunération éventuelle doivent aussi indiquer le montant de la rémunération généralement accordée aux participants. La vente pyramidale est un plan de commercialisation à paliers multiples utilisant certaines pratiques trompeuses qui en font une infraction criminelle en vertu de la *Loi sur la concurrence*. Ces pratiques comprennent :

- un paiement donnant le droit de recruter de nouveaux membres (qui paient aussi pour le même droit);
- l'exigence que les nouvelles recrues achètent des produits pour participer;
- la vente de quantités déraisonnables de marchandise aux participants;
- une politique abusive de retour des produits.

Si vous souhaitez établir un programme de commercialisation à paliers multiples, communiquez avec le Bureau de la concurrence pour obtenir plus d'information ou des conseils.

La vente pyramidale est également une infraction en vertu du *Code criminel*.

Si vous songez à participer à un système de commercialisation à paliers multiples, vous devriez vous poser les questions suivantes :

- Ce type de commercialisation à paliers multiples est-il illégal? Vous devriez consulter un avocat indépendant avant de signer tout document ou d'investir de l'argent.
- Quelles sont les exigences de ce système en matière d'argent et de temps? Certains programmes exigent des sommes importantes d'argent au départ, alors que d'autres vous demanderont d'acheter de grandes quantités de leur produit.
- Connaissez-vous les conséquences juridiques et fiscales de devenir vendeur? Les lois sur la protection du consommateur doivent être respectées et, dans certaines provinces et territoires, on doit obtenir un permis de vente. De plus, les ministères fédéraux et provinciaux du revenu vous demanderont probablement de percevoir la TPS et les taxes de vente provinciales ou territoriales.
- Les profits allégués par les représentants du système de commercialisation à paliers multiples sont-ils réalistes? Dans certains cas, lorsqu'on considère la quantité de temps passé à vendre les produits, à faire le suivi auprès des clients et à recruter de nouveaux membres, on s'aperçoit que le « salaire horaire » est plutôt bas. Certains participants à un plan de commercialisation à paliers multiples ne font jamais de profits et il arrive même qu'ils perdent de l'argent.

Communiquez avec le Bureau de la concurrence ou, si laplainte concerne l'étiquetage d'aliments, l'Agence canadienne d'inspection des aliments.

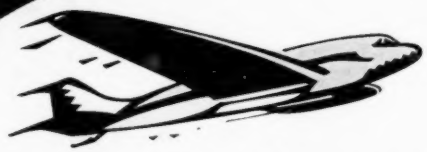
Vie privée des consommateurs

Depuis les vingt dernières années, le consommateur est assailli par les progrès constants de l'électronique. Le respect de la vie privée est donc devenu pour lui une priorité. Il lui faut prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger ses renseignements personnels en tout temps. Les gens qui ont accès à vos renseignements personnels les plus communs peuvent vider vos comptes de banque, porter des achats à vos comptes de cartes de crédit ou votre compte de téléphone, vous faisant ainsi perdre beaucoup de temps et d'argent. Ils peuvent aussi vous bombarder de publicité et de messages inopportuns.

De simples précautions suffiront à protéger votre vie privée, à maintenir votre santé financière et à vous épargner bien des ennuis. Veuillez vous reporter aux sections du guide traitant des contrats, du commerce électronique, de la fraude et des fraudes concernant les paiements à l'avance.

- Pour les achats sur place, préférez le paiement comptant au paiement par chèque ou carte de crédit.
- Exigez des fabricants, des compagnies offrant des abonnements à des catalogues ou des magazines, des œuvres de bienfaisance et d'autres entreprises ou organismes avec qui vous faites affaire qu'ils ne transmettent pas votre nom à d'autres entreprises ou organismes à des fins de commercialisation.
- Si une entreprise demande des renseignements personnels ou votre numéro d'assurance social, qui ne sont pas essentiels à la transaction, demandez-lui pourquoi elle doit avoir ces renseignements.
- Ne donnez votre numéro de carte de crédit ni votre numéro de compte de banque à quiconque, à moins que ne vous fassiez des achats auprès de cette personne ou de cette compagnie, et n'inscrivez pas vos numéros de cartes de crédit sur vos chèques.
- Lorsque vous remplissez une garantie ou toute autre fiche de renseignements, n'y inscrivez aucun renseignement personnel facultatif ou non nécessaire.
- Les compagnies qui font la promotion de loteries, de concours et de tirages ont facilement accès à vos renseignements personnels. Prenez soin de vous renseigner sur ces compagnies avant de faire affaire avec elles ou de leur transmettre des renseignements personnels ou financiers. Vérifiez auprès du bureau provincial ou territorial de la consommation ou du bureau d'éthique commerciale la réputation des compagnies.
- Vérifiez toujours si les frais portés à vos comptes de cartes de crédit, de téléphone cellulaire, de téléphone ou autres correspondent à des achats que vous avez réellement faits.

Pour obtenir un guide en ligne des risques pour la vie privée inhérents à l'âge de l'information, visitez **http://www.consumer.ic.gc.ca**.



Voyages

Des vacances agréables commencent par une préparation minutieuse avant que vous fassiez vos valises.

Choix d'un agent de voyages

- L'agent a-t-il suivi un programme de formation?
- A-t-il beaucoup voyagé?
- Depuis combien de temps l'agence ou l'exploitant sont-ils en affaires?
- L'agence ou le conseiller appartiennent-ils à une association d'agents de voyages ou à une organisation connexe (voir section ci-dessous)?

Renseignez-vous sur les sociétés auxquelles l'agence est affiliée

De nombreuses agences appartiennent à des associations de voyages ou commerciales professionnelles. Les membres doivent normalement remplir certaines exigences concernant la formation, la dotation en personnel et le financement. Voici certains exemples courants :

- Institut canadien des conseillers de voyageurs : C'est l'association nationale du Canada pour les agents de voyages. L'Institut veille au respect de la formation et des normes professionnelles et offre des cours aux agents de voyages. Les conseillers de voyageurs certifiés sont des membres qui ont réussi l'examen de l'Institut et ont travaillé trois ans à temps plein comme agent.
- Association du Transport aérien international (IATA) : Les agences qui affichent le sigle de l'IATA sont autorisées à vendre des billets des compagnies aériennes qui en sont membres.
- Association du transport aérien du Canada : Les agences affiliées sont autorisées à vendre des billets de transporteurs au pays.
- Alliance canadienne des associations touristiques (ACTA) : Les membres doivent suivre un code d'éthique et des normes. Si une agence membre éprouve des difficultés, l'ACTA aidera le client qui, autrement, pourrait subir une perte financière.

L'affiliation à ces groupes ne garantit pas que vous n'aurez pas de problèmes si l'exploitant retenu par votre agent fait faillite, mais elle donne une certaine protection.

Vérification des assurances nécessaires

Bien que la plupart des vacances se déroulent bien, il est plus prudent de vous protéger contre d'éventuels problèmes. Pensez à ce qui se produirait si vous perdiez vos bagages ou tombiez malade dans un autre pays ou si votre exploitant ou compagnie aérienne faisait faillite. Les voyageurs avertis se protègent des pertes financières en prenant une assurance.

Vérifiez vos protections

Avant d'acheter une assurance voyage, vérifiez la couverture que vous possédez déjà.

- Votre assurance de biens personnels peut couvrir la perte ou le vol de bagages.
- Votre assurance automobile et responsabilités peut couvrir les automobiles de location.
- Votre carte de crédit peut offrir une assurance pour vos bagages et d'autres types d'assurance.
- Votre assurance-maladie provinciale ou territoriale vous donne une certaine protection hors de votre province. Quand vous voyagez à l'extérieur du Canada, vous êtes responsable des frais médicaux ou d'hospitalisation dépassant les taux fixés par votre province ou territoire. Sachez que dans certains pays les services de santé coûtent beaucoup plus cher

qu'ici. Il vaut mieux acheter une assurance médicale supplémentaire pour couvrir la différence. De plus, vous devriez communiquer avec votre programme provincial ou territorial des soins de la santé si vous prévoyez vous absenter trois mois ou plus.

➔ Voyez ce qu'offrent les compagnies d'assurance. De nombreuses polices d'assurance santé et accident ne couvrent pas les problèmes médicaux que vous avez déjà, comme une maladie cardiaque. Lisez les contrats avec soin.

Renseignez-vous sur les assurances contre les faillites

Renseignez-vous auprès de votre agent sur les assurances contre les faillites. Elles protègent votre argent si un exploitant ou un autre fournisseur de services cesse toute activité.

L'ACTA exige maintenant que les agents membres offrent à leurs clients une assurance contre les faillites. Les gens qui ne veulent pas d'assurance voyage devront signer une décharge disant qu'elle leur a été offerte et qu'ils l'ont refusée.

L'assurance contre les faillites n'est pas offerte seulement par les agents de l'ACTA. De nombreuses autres agences l'offrent également; demandez-la.

La protection contre les faillites est habituellement vendue dans le cadre d'une police d'annulation de voyage. Toutefois, ce ne sont pas toutes les polices d'annulation de voyage qui incluent la protection contre les faillites; indiquez clairement que vous désirez cette protection. Lisez la police avant de l'acheter pour vous assurer d'obtenir ce que vous voulez.

Parfois, les agences de voyages « garantissent » votre voyage sans frais supplémentaires. Toutefois, à moins que cette garantie ne soit appuyée par une police d'assurance, vous ne serez pas protégé si l'agence fait faillite.

Répertoires d'organismes et d'associations

Bureaux de la consommation

Suivent les adresses des différents bureaux de la consommation au Canada. Ces bureaux vous aideront à résoudre tout problème en matière de consommation, mais constituent plutôt un deuxième recours si vous n'avez pas obtenu satisfaction auprès d'autres organismes pouvant répondre à vos besoins.

Gouvernement fédéral

Industrie Canada
Bureau de la consommation
235, rue Queen, 9e étage, Tour est
Ottawa (Ontario) K1A 0H5

Téléc. : (613) 952-6927
Site Web : **http://consommateur.ic.gc.ca**

Industrie Canada
Bureau de la concurrence
50, rue Victoria
Hull (Québec) K1A 0C9

Tél. : (819) 997-4282
Sans frais : 1-800-328-6189
ATS : 1-800-642-3844
Téléc. : (819) 997-0324
Courriel : **burconcurrence@ic.gc.ca**
Site Web : **http://www.concurrence.ic.gc.ca**

Provinces et territoires

Terre-Neuve et Labrador

Trade Practices and Licensing Division
Department of Government Services and Lands
2e étage
Édifice de la Confédération Ouest
C. P. 8700
St. John's (Terre-Neuve) A1B 4J6

Tél. : (709) 729-2600
Téléc. : (709) 729-3205

Government Service and Lands
Complexe McCurdy
C. P. 222
Gander (Terre-Neuve) A1V 2N9

Tél. : (709) 256-1019
Téléc. : (709) 256-1438

Government Service Centre
C. P. 2006
Corner Brook (Terre-Neuve) A2H 6J8

Tél. : (709) 637-2445
Téléc. : (709) 637-2905
Site Web : **http://www.gov.nf.ca/gsl/cca/tpl/default.stm**

Nouvelle-Écosse

Service Nova Scotia and Municipal Relations
C. P. 2502
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3N5

Tél. : (902) 424-5200
Sans frais : 1-800-670-4357
Téléc. : (902) 424-0720
Site Web : **http://www.gov.ns.ca/snsmr**

Île-du-Prince-Édouard

Consumer, Corporate and
Insurance Services
Office of the Attorney General
95, rue Rochford, 4e étage
C. P. 2000
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 7N8

Tél. : (902) 368-4580
1-800-658-1799
Téléc. : (902) 368-5283
Site Web : **http://www.gov.pe.ca**

Nouveau-Brunswick

Direction des services
à la consommation
Ministère de la Justice
670, rue King
C. P. 6000
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 5H1

Tél. : (506) 453-2659
Téléc. : (506) 444-4494
Courriel : **al@gov.nb.ca**
Site Web : **http://www.gov.nb.ca/justice/**

Québec

Office de la protection
du consommateur
400, boul. Jean-Lesage, bureau 450
Québec (Québec) G1K 8W4

Tél. : 1-888-672-2556
Site Web : **http://www.opc.gouv.qc.ca**

Ontario

Ministère de la Consommation et
des Services aux entreprises
Service d'information
250, rue Yonge, 35e étage
Toronto (Ontario) M5B 2N5

Tél. : (416) 326-8555
Sans frais : 1-800-268-1142
Site Web : **http://www.ccr.gov.on.ca**

Manitoba

Bureau des consommateurs
Ministère de la Consommation
et des Entreprises
258, avenue Portage, bureau 302
Winnipeg (Manitoba) R3C 0B6

Tél. : (204) 945-3800
Sans frais :1-800-782-0067
Téléc. : (204) 945-0728
Courriel : **consumersbureau@cca.gov.mb.ca**
Site Web :
http://www.gov.mb.ca/cca/consumb

Saskatchewan

Consumer Protection Branch
Saskatchewan Department of Justice
1871, rue Smith
Regina (Saskatchewan) S4P 3V7

Tél. : (306) 787-5550
Sans frais en Saskatchewan :
1-888-374-4636
Téléc. : (306) 787-9779
Courriel :
consumerprotection@justice.gov.sk.ca

Alberta

Alberta Government Services
Registries and Consumer Services
Consumer Services Branch
10155, 102e Rue, 13e étage
Edmonton (Alberta) T5J 4L4

Tél. : (780) 427-4088
Sans frais en Alberta: 1-877-427-4088
Téléc. : (780) 422-9106
Site Web : **http://www.gov.ab.ca/gs**

7015, chemin Macleod Sud,
bureau 301
Calgary (Alberta) T2H 2K6

Tél. : (403) 297-5700
Téléc. : (403) 297-6138

Colombie-Britannique

Ministry of Attorney General
Community Justice Branch
Consumer Services Division
Consumer Services Head Office
1019, rue Wharf, 5e étage
Victoria (Colombie-Britannique) V8V 1X4

Adresse postale :
PO Box 9297, Succ. Gouv. prov.
Victoria (Colombie-Britannique) V8W 9J8

Tél. : (250) 387-3045
Téléc. : (250) 953-3533
Courriel : **consumer@ag.gov.bc.ca**
Site Web : **http://www.pssg.gov.bc.ca/consumers**

Enquêtes / pratiques commerciales

Émission de permis aux marchands de véhicules motorisés : (250) 387-5433

Services funéraires et cimetières :
(250) 387-1271

Recouvrement de dettes : (250) 387-1627

Bureaux régionaux

4211, Kingsway, bureau 402
Burnaby (Colombie-Britannique) V5H 1Z6

Tél. : (604) 660-3570
Téléc. : (604) 660-3521

Enquêtes / pratiques commerciales
Représentants à domicile :
Tél. : (604) 660-3540

100, rue Cranbrook Nord
Cranbrook (Colombie-Britannique) V1C 3P9

Tél. : (250) 426-1497
Téléc. : (250) 426-1561

235, 1re Avenue
Kamloops (Colombie-Britannique) V2C 3J4

Tél. : (250) 828-4667
Téléc. : (250) 371-3822

1726, avenue Dolphin
Kelowna (Colombie-Britannique) V1Y 9R9

Tél. : (250) 717-2019
Téléc. : (250) 717-2021

1044, 5e Avenue
Prince George (Colombie-Britannique)
V2L 5M2

Tél. : (250) 565-6030
Téléc. : (250) 565-6180

Yukon

Ministère de la Justice
Direction des Services aux consommateurs
C. P. 2703
Whitehorse (Yukon) Y1A 2C6

Tél. : (867) 667-5111
Sans frais : 1-800-661-0408
Téléc. : (867) 667-3609
Courriel : **consumers@gov.yk.ca**

The Andrew Philipson Law Centre
2130, 2e Avenue
Whitehorse (Yukon) Y1A 5C3

Tél. : (867) 667-5111

Territoires du Nord-Ouest

Services aux consommateurs
Programmes des opérations communautaires
Affaires communautaires et municipales
5201, 50e Avenue, bureau 500
Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest)
X1A 3S9

Tél. : (867) 873-7125
Téléc. : (867) 920-6343
Courriel : **mgagnon@maca.gov.nt.ca**
Site Web : **http://www.maca.gov.nt.ca**

Nunavut

Affaires des consommateurs
Gouvernement communautaire et Transports
C.P. 440
Baker Lake (Nunavut)

Tél. : (867) 793-3303
Sans frais : 1-866-456-2304
Téléc. : (867) 793-3321

Autres organismes gouvernementaux

Voici une liste d'organismes gouvernementaux qui traitent de questions précises, comme la politique de concurrence, la salubrité des aliments, la sécurité des produits, la sécurité routière et la faillite.

Politique de concurrence : Bureau de la concurrence

Le Bureau de la concurrence favorise une saine concurrence sur le marché en décourageant les pratiques commerciales déloyales.

Si vous, ou une personne de votre entourage, estimez que des pratiques commerciales déloyales ont été utilisées à votre endroit, vous devriez vous adresser au Bureau de la concurrence ou remplir le formulaire de demandes de renseignements disponible à son site Web. (Le formulaire est accessible par un serveur sécuritaire assurant la protection des renseignements confidentiels.) Votre demande sera directement transmise au centre de renseignements du Bureau.

Le personnel du Bureau détermine si la plainte est fondée sur des actes violant la Loi sur la concurrence, la *Loi sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation*, la *Loi sur l'étiquetage des textiles* ou la *Loi sur le poinçonnage des métaux précieux*. Le cas échéant, le Bureau peut consulter d'autres clients ou d'autres concurrents pour obtenir plus de renseignements. Si l'examen approfondi de la plainte démontre qu'il y a infraction possible à une loi, une enquête officielle peut être ouverte. Toutes les enquêtes sont menées en privé.

Centre de renseignements
Bureau de la concurrence
Industrie Canada
50, rue Victoria
Hull (Québec) K1A 0C9

Tél. : (819) 997-4282
Sans frais : 1-800-348-5358
ATS : 1-800-642-3844
Télécopieur : (819) 997-0324
Télécopieur automatique : (819) 997-2869
Courriel : **burconcurrence@ic.gc.ca**
Site Web : **http://www.concurrence.ic.gc.ca**

Salubrité des aliments : Agence canadienne d'inspection des aliments

En 1997, le gouvernement du Canada a regroupé tous les services d'inspection des aliments en une seule agence fédérale d'inspection des aliments. Les consommateurs peuvent maintenant soumettre toutes leurs questions en matière de salubrité des aliments à un seul organisme.

59, promenade Camelot
Nepean (Ontario) K1A 0Y9

Tél. : (613) 225-2342
Pour les plaintes concernant des aliments :
1-800-701-2737
Téléc. : (613) 228-6634
Site Web :
http://www.inspection.gc.ca/francais/tocf.shtml

Sécurité des produits : Santé Canada

Le Programme de la sécurité des produits de Santé Canada a pour mandat de prévenir les décès, les maladies et les blessures résultant de l'utilisation de produits. Il protège les consommateurs des produits dangereux ou potentiellement dangereux visés par la Loi sur les produits dangereux. Le Bureau de la sécurité des produits enquête sur les plaintes déposées par les consommateurs et les commerces par l'entremise de ses bureaux régionaux

Siège social

Bureau de la sécurité des produits
Santé Canada
4e étage, Édifice McDonald
123, rue Slater
Indice de l'adresse 3504D
Ottawa (Ontario) K1A 0K9

Tél. : (613) 957-4467
Téléc. : (613) 952-1994
Site Web : **http://www.hc-sc.gc.ca/ehp/dhm/bsp/index.htm**

Terre-Neuve

3e étage, Édifice John Cabot
10, Baxter's Hill
C. P. 1949
St. John's (Terre-Neuve) A1C 5R4

Tél. : (709) 772-4050
Téléc. : (709) 772-5945

Nouvelle-Écosse

Bureau régional de l'Atlantique
1505, rue Barrington
C. P. 1060
Halifax (Nouvelle-Écosse) B2Y 3Z7

Tél. : (902) 426-8300
Téléc. : (902) 426-6676

Nouveau-Brunswick et Île-du-Prince-Édouard

Rez-de-chaussée
10, rue High Field
Moncton (Nouveau-Brunswick) E1C 9V5

Tél. : (506) 851-6638
Téléc. : (506) 851-3197

Québec

Bureau régional du Québec
1001, rue St-Laurent ouest
Longueuil (Québec) J4K 1C7

Tél. : (450) 646-1353
Sans frais :1-800-561-3350
Téléc. : (450) 928-4102

Ontario

Bureau régional de l'Ontario
2301, avenue Midland
Scarborough (Ontario) M1P 4R7

Tél. : (416) 973-4705
Téléc. : (416) 973-1746

Manitoba

Bureau régional du centre
510, boul. Lagimodière
Winnipeg (Manitoba) R2J 3Y1

Tél. : (204) 983-2846
Téléc. : (204) 984-0461

Saskatchewan

Bureau 412, Édifice fédéral
101, 22e Rue est
Saskatoon (Saskatchewan) S7K 0E1

Tél. : (306) 975-4028
Téléc. : (306) 975-6040

Alberta

9700, avenue Jasper, bureau 839
Edmonton (Alberta) T5J 4C3

Tél. : (780) 495-2626
Téléc. : (780) 495-2624

Bureau 282, Édifice Harry Hays
220, 4e Avenue Sud-Est
Calgary (Alberta) T2G 4X3

Tél. : (403) 292-4677
Téléc. : (403) 292-4644

Colombie-Britannique

Bureau régional de l'Ouest
3155, Willingdon Green
Burnaby (Colombie-Britannique) V5G 4P2

Tél. : (604) 666-5003
Téléc. : (604) 666-3149

Yukon

Voir Colombie-Britannique

Territoires du Nord-Ouest

Voir Alberta

Nunavut

Voir Ontario

Sécurité routière : Transports Canada

Transports Canada, de concert avec les gouvernements provinciaux et territoriaux et les organismes nationaux de sécurité, poursuit ses efforts en vue d'améliorer la sécurité routière au pays. La Direction générale de la sécurité routière dispose d'un vaste éventail de responsabilités qui sont d'intérêt public. Elle a pour mandat de réduire le nombre de pertes de vie et de blessés, les dommages à l'environnement, la détérioration de la santé, ainsi que la consommation d'énergie, qui découlent de l'utilisation des véhicules automobiles au Canada.

Direction générale de la sécurité routière
Transports Canada
330, rue Sparks
Tour C, Place-de-Ville
Ottawa (Ontario) K1A 0N5

Tél. : (613) 998-8616
Sans frais : 1-800-333-0371
Site Web : **http://www.tc.gc.ca/roadsafety/rsindx_f.htm**

Renseignements généraux (concernant entre autres l'importation de véhicules en provenance de pays AUTRES que les États-Unis) Sécurité routière (renseignements sur les sacs gonflables, les dispositifs de frein antiblocage, les pneus et la conduite en hiver)
Tél. : (613) 993-9851

Enquêtes sur les défauts et les rappels
Sans frais : 1-800-333-0510

Importation de véhicules des États-Unis
22, rue Wellesley est
Toronto (Ontario) M4Y 1G3
(416) 598-7840 (Toronto)
Sans frais : 1-800-311-8855
(appels en français au Canada et aux États-Unis)

Saskatchewan

Sécurité et normes routières
Saskatchewan Government Insurance
2260, 11e Avenue
Regina (Saskatchewan) S4P 2N7

Tél. : (306) 775-6189

Faillites : Bureau du surintendant des faillites

Le Bureau du surintendant des faillites sert à assurer l'administration juste et ordonnée des faillites et insolvabilités. Il est également chargé d'enquêter sur les plaintes provenant de débiteurs et du public en général relativement aux actes peut-être fautifs de personnes trouvées insolvables

Siège social

Industrie Canada
Bureau du surintendant des faillites
Tour Jean-Edmonds Sud, 8e étage
365, avenue Laurier ouest
Ottawa (Ontario) K1A 0C8

Appelez les numéros directs indiqués ci-dessous.

Site Web : **http://strategis.ic.gc.ca**

Édifice Trebla
473, rue Albert
2e étage
Ottawa (Ontario) K1R 5B4

Tél. : (613) 995-2994
Téléc. : (613) 996-0949

Provinces de l'Atlantique

1505, rue Barrington, 16e étage
C.P. 940, Succursale M
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 2V9

Tél. : (902) 426-2900
Téléc. : (902) 426-7275

Québec

5, place Ville-Marie, bureau 800
4e étage
Montréal (Québec) H3B 2G2

Tél. : (514) 283-6192
Téléc. : (514) 283-9795

1040, avenue Belvédère
2e étage
Sillery (Québec) G1S 3G3

Tél. : (418) 648-4280
Téléc. : (418) 648-4120

2665, rue King Ouest
Bureau 600
Sherbrooke (Québec) J1L 1C1

Tél. : (819) 564-5742
Téléc. : (819) 564-4299

Ontario

25, avenue St-Clair est
Bureau 600
Toronto (Ontario) M4T 1M2

Tél. : (416) 973-6486
Téléc. : (416) 973-7440

69, rue John Sud
4e étage
Hamilton (Ontario) L8N 2B9

Tél. : (905) 572-2847
Téléc. : (905) 572-4066

451, rue Talbot, bureau 303
London (Ontario) N6A 5C9

Tél. : (519) 645-4034
Téléc. : (519) 645-5139

Manitoba

400, avenue St-Mary, 4e étage
Winnipeg (Manitoba) R3C 4K5

Tél. : (204) 983-3229
Téléc. : (204) 983-8904

Saskatchewan

2002, avenue Victoria, bureau 1020
Regina (Saskatchewan) S4P 0R7

Tél. : (306) 780-5391
Téléc. : (306) 780-6947

123, 2e Avenue Sud
7e étage
Saskatoon (Saskatchewan) S7K 7E6

Tél. : (306) 975-4298
Téléc. : (306) 975-5317

Alberta

Tour Standard Life
639, 5e Avenue Sud-Ouest, bureau 510
Calgary (Alberta) T2P 0M9

Tél. : (403) 292-5607
Téléc. : (403) 292-5188

Alberta et Territoires du Nord-Ouest

Bureau 725, Place du Canada
9700, avenue Jasper
Edmonton (Alberta) T5J 4C3

Tél. : (780) 495-2476
Téléc. : (780) 495-2466

Colombie-Britannique

300, rue Georgia Ouest, bureau 1900
Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 6E1

Tél. : (604) 666-5007
Téléc. : (604) 666-7981

Associations de consommateurs

Ces associations ont comme mandat d'aider le consommateur et de le protéger. Leurs services sont variés. Certaines associations d'envergure ont un mandat plus général, tandis que d'autres, plus petites, offrent des services plus limités. Toutes, par contre, sont ouvertes aux problèmes les amenant à protéger et à informer le consommateur.

Association pour la protection de l'automobiliste

L'Association pour la protection de l'automobiliste est un organisme à but non lucratif voué à la promotion des intérêts des automobilistes. Il favorise l'amélioration de la réglementation, des pratiques de vente des marchands et de la sécurité routière.

2, rue Carlton, bureau 1319
Toronto (Ontario) M5B 1J3

Tél. : (416) 204-1444
Téléc. : (416) 204-1985
Site Web : **http://www.apa.ca**

292, boul. St-Joseph ouest
Montréal (Québec) H2V 2N7

Tél. : (514) 272-5555
Téléc. : (514) 273-0797
Site Web :
http://www.apa.ca/template.asp?lang=french

Canadian ShareOwners Association

La Canadian ShareOwners Association (CSA) est un organisme sans but lucratif au service des investisseurs particuliers et des clubs d'investissement. Son mandat consiste à informer les Canadiens et les Canadiennes sur les investissements rentables. Elle offre des programmes et des outils leur permettant de se familiariser avec l'investissement.

L'association compte actuellement environ 10 000 membres environ et dix bureaux régionaux répartis dans différentes villes canadiennes. La CSA produit une revue bimensuelle destinée aux investisseurs canadiens (*Canadian Shareowner*) qu'elle distribue à ses membres.

Pour y adhérer, il en coûte aux particuliers 89 $CAN par année. Des tarifs pour clubs d'investissement sont également offerts sur demande.

Il n'est pas nécessaire d'être membre de la CSA pour s'abonner au magazine. L'abonnement annuel est de 68 $CAN au Canada (TPS incluse).

Vous pouvez payer directement par Visa/MasterCard ou par chèque (au nom de *Canadian Shareowner*). Il suffit de poster votre demande à :

7e étage, 121, rue Richmond ouest
Toronto (Ontario) M5H 2K1

Tél: (416) 595-9600
Téléc: (416) 595-0400
Courriel : **questions@shareowner.com**
Site Web : **http://www.shareowner.ca**

Conseil canadien d'évaluation des jouets

Fondé en 1952, le Conseil canadien d'évaluation des jouets a été constitué en vertu de la loi fédérale en 1968. Le Conseil favorise la conception, la production et la distribution de jouets dont le fonctionnement, la durabilité et l'intérêt suscité en tant que jouet ont été approuvés par des parents et des enfants. Chaque année, le Conseil publie le bulletin *Information jouets* qui révèle les résultats de tests effectués sur plus de 1 600 jouets. Le Conseil compte 40 membres actifs, 25 000 abonnés à *Information jouets* et 325 familles bénévoles chez qui les jouets sont mis à l'essai.

22, promenade Antares, bureau 102
Ottawa (Ontario) K2E 7Z6

Tél. : (613) 228-3155
Téléc. : (613) 228-3242
Courriel : **cttc@cyberus.ca**
Site Web : **http://www.toy-testing.org**

Association des consommateurs du Canada

Fondée en 1947 et constituée en vertu de la loi fédérale en 1962, l'ACC est un organisme bénévole sans but lucratif voué à la défense des droits des consommateurs dans les secteurs reliés à l'information des consommateurs. L'Association protège les consommateurs en faisant pression auprès du gouvernement, des entreprises et des industries pour qu'ils établissent des normes et des règlements. Sa mission est la suivante :

- solidariser les consommateurs pour améliorer le niveau de vie dans les foyers canadiens;
- examiner les problèmes rencontrés par les consommateurs et faire des recommandations visant à les résoudre;
- sensibiliser le gouvernement, les marchands et l'industrie aux opinions exprimées par les consommateurs et établir un lien de communication entre ces parties;
- obtenir et diffuser des renseignements pouvant intéresser les consommateurs et les conseiller sur les produits et services qui leur sont offerts et, enfin, mener des études et effectuer des tests répondant mieux à ces objectifs.

267, rue O'Connor, bureau 404
Ottawa (Ontario) K2P 3T9

Tél. : (613) 238-2533
Téléc. : (613) 563-2254
Courriel : **info@consumer.ca**
Site Web : **http://www.consumer.ca**

Consumers Council of Canada

Le Consumers Council of Canada est un organisme sans but lucratif dont le mandat est d'améliorer le marché de consommation en collaborant activement avec les entreprises, le gouvernement et les groupes d'intérêts. Parmi ses membres fondateurs et les membres de son conseil d'administration actuellement en place, se trouvent des spécialistes de réputation nationale et internationale œuvrant dans les secteurs de la protection du consommateur, de l'élaboration de politiques et de la recherche. Ensemble, ils cumulent de nombreuses années d'expérience dont tirent profit les consommateurs, les entreprises, les gouvernements et divers groupes d'intérêts.

88, avenue Prince Arthur, bureau 300
Toronto (Ontario) M5R 1 B6

Tél. : (416) 961-3487
Téléc. : (416) 975-8819

La Voix – Le réseau des aînés

La Voix est un organisme de bienfaisance d'envergure nationale fondé et constitué en vertu de la loi fédérale en 1987. La Voix favorise l'amélioration de la condition et de l'autonomie des aînés au Canada en élaborant des politiques et des programmes visant à améliorer leur bien-être. Le réseau encourage et favorise également leur participation aux décisions touchant leur vie. La Voix compte 4 500 membres actifs, 4 850 abonnés à sa revue, 4 300 membres donateurs et représente 1,5 million d'aînés.

112, rue Eddy, bureau 100
Hull (Québec) J8X 2W5

Tél. : (819) 770-3131
Sans frais : 1-888-867-1111
Téléc. : (819) 770-5833
Courriel : **contactus@50more.com**
Site Web : **http://www.50more.com**

Centre pour la promotion de l'intérêt public

Le Centre pour la promotion de l'intérêt public est une œuvre de bienfaisance enregistrée et constituée en vertu de la loi fédérale en 1976. En tant qu'organisme à but non lucratif, le Centre fournit des avis juridiques et des services de représentation et de recherche spécialisée à des groupes ou à des personnes qui se font porte-parole de préoccupations publiques et qui autrement n'auraient pas accès à ce type de service. Depuis sa création, le Centre pour la promotion de l'intérêt public traite en priorité toute question reliée au processus réglementaire. Il s'est surtout acquis une réputation solide comme défenseur des intérêts dans les secteurs des télécommunications, de la câblodistribution, de l'énergie, des transports et de la protection des renseignements personnels.

Depuis 1992, le Centre accueille des membres au sein de son organisme, dont les neuf suivants : l'Alberta Council on Aging, la Corporation canadienne des retraités concernés, les Consumers Fight Back Associations, Mourir dans la dignité, la Manitoba Society of Seniors, La Voix. Le réseau des aînés, l'Ontario Coalition of Senior Citizen Organizations, le PEI Council of the Disabled et Dignité rurale du Canada. Selon l'acte constitutif du Centre, les membres de ces organismes sont également membres associés du Centre, ce qui porte le nombre total de ses membres à 2 305 650. De plus, le Centre pour la promotion de l'intérêt public compte 900 membres individuels, donateurs et partenaires financiers, fournit des services juridiques à environ 25 organismes nationaux et internationaux et distribue près de 1 500 exemplaires de son bulletin à des particuliers, à des compagnies et à des organismes gouvernementaux.

1, rue Nicholas
Bureau 1204
Ottawa (Ontario) K1N 7B7

Tél. : (613) 562-4002
Téléc. : (613) 562-0007
Courriel : **piac@web.net**
Site Web : **http://www.piac.ca**

Organismes de protection du consommateur au Québec

ACEF = Association coopérative d'économie familiale
Courriel : **acqinfor@cam.org**

Association des consommateurs du Québec
3120, rue Masson, bureau 101
Montréal (Québec) H1Y 4X8

Tél. : (514) 376-8517
Téléc. : (514) 376-1029

Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ)
6734, boulevard Monk
Montréal (Québec) H4E 3J1

Tél. : (514) 362-1771
Téléc. : (514) 362-0660
Courriel : **acefsom@consommateur.qc.ca**

Fédération des associations coopératives d'économie familiale (FACEF)
815, avenue Laurier est
Montréal (Québec) H2J 1G2

Tél. : (514) 271-7004
Téléc. : (514) 271-1036
Courriel : **facef@cam.org**

Action Réseau Consommateur (ARC)
1215, rue de la Visitation, bureau 103
Montréal (Québec) H2L 3B5

Tél. : (514) 521-6820
Téléc. : (514) 521-0736
Courriel : **action@totala.net**

Carrefour d'éducation populaire de Pointe St-Charles
2356, rue Centre
Montréal (Québec) H3K 1J7

Tél. : (514) 596-4444
Téléc. : (514) 596-4443
Courriel: **carrefour.anim@csdm.qc.ca**

ACEF Abitibi-Témiscamingue (FACEF)
34, rue Gamble est, bureau 202
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 3B7

Tél. : (819) 764-3302
Téléc. : (819) 762-0543
Courriel: **acef-at@sympatico.ca**

ACEF Amiante-Beauce-Etchemins
37, rue Notre-Dame sud
Thetford-Mines (Québec) G6G 1J1

Tél. : (418) 338-4755
Téléc. : (418) 335-0850
Courriel: **acefabe@megantic.ca**

ACEF Basses-Laurentides
42-B, rue Turgeon
Sainte-Thérèse (Québec)

Tél. : (514) 430-2228
Téléc. : (514) 435-7184
Courriel: **acefbl@cam.org**

ACEF Bois-Francs
59, rue Monfrette, bureau 230
Victoriaville (Québec) G6P 1J8

Tél. : (819) 752-5855
Téléc. : (819) 758-8270
Courriel: **acefbf@cdcbf.qc.ca**

ACEF Montréal Est
2226, boul. Henri-Bourassa est, suite 100
Montréal, Québec
H2B 1T3

Tél. : (514) 384-2013
Téléc. : Fax : (514) 384-8911
Courriel : **acefest@consommateur.qc.ca**

ACEF Estrie (ARC)
187, rue Laurier, bureau 201
Sherbrooke (Québec) J1H 4Z4

Tél. : (819) 563-8144
Téléc. : (819) 563-8235
Courriel: **acef.estrie@sympatico.ca**

ACEF Granby (ARC)
500, rue Guy
Granby (Québec) J2G 7J8

Tél. : (514) 375-1443
Téléc. : (514) 372-1269
Courriel : **acefgranby@qc.aira.com**

ACEF Grand-Portage (FACEF)
553, rue Lafontaine
Rivière-du-Loup (Québec) G5R 3C5

Tél. : (418) 867-8545
Téléc. : (418) 862-6096
Courriel : **acefgp@globetrotter.net**

ACEF Haut Saint-Laurent (CACQ)
28, rue St-Paul, bureau 111
Valleyfield (Québec) J6S 4A8

Tél. : (514) 371-3470
Téléc. : (514) 371-3425
Courriel : **acefhsl@rocler.qc.ca**

ACEF Île-Jésus (FACEF)
168, boul. des Laurentides
Laval (Québec) H7M 2P3

Tél. : (450) 662-9428
Télec: (450) 629-0101
Courriel : **acefiau@cam.org**

ACEF Lanaudière (FACEF)
200, rue de Salaberry, bureau 124
Joliette (Québec) J6E 4G1

Tél. : (450) 756-1333
Téléc. : (450) 759-8749
Courriel : **acefland@login.net**

ACEF Rive-Sud de Québec (FACEF)
33, rue Carrier
Lévis (Québec) G6V 5N5

Tél. : (418) 835-6633
Sans frais : 1-877-835-6633
Téléc. : (418) 835-5818
Courriel : **acef-rive-sud@videotron.net**

ACEF Mauricie (FACEF)
274, rue Bureau
Trois-Rivières (Québec) G9A 2M7

Tél. : (819) 378-7888
Téléc. : (819) 376-6351
Courriel : **acef@infoteck.qc.ca**

ACEF Montréal Nord (FACEF)
7500, rue Chateaubriand
Montréal (Québec) H2R 2M1

Tél. : (514) 277-7959
Téléc. : (514) 277-7730
Courriel : **acefnor@cam.org**

ACEF Outaouais (CACQ)
109, rue Wright
Hull (Québec) J8X 2G7

Tél. : (819) 770-4911
Téléc. : (819) 771-1769
Courriel : **acefout@atreide.net**

ACEF Péninsule (CACQ)
158, rue Soucy, bureau 211
Matane (Québec) G4W 2E3

Tél. : (418) 562-7645
Télec: (418) 562-7645
Courriel : **acef@globetrotter.net**

ACEF Québec (CACQ)
570, rue du Roi
Québec (Québec) G1K 2X2

Tél.: (418) 522-1568
Téléc.: (418) 522-7023
Courriel : **acefque@mediom.qc.ca**

ACEF Rimouski-Neigette et Mitis
124, rue Sainte-Marie, bureau 202
C. P. 506
Rimouski (Québec) G5L 7C5

Tél. : (418) 723-0744
Téléc. : (418) 723-7972
Courriel : **acefrnm@globetrotter.qc.ca**

ACEF Rive-Sud (ARC et CACQ)
18, rue Montcalm
Longueuil (Québec) J4J 2K6

Tél. : (450) 677-6394
Téléc. : (450) 677-0101
Courriel : **acefrsm@consommateur.qc.ca**

ACEF Sud-Ouest de Montréal (CACQ)
6734, boulevard Monk
Montréal (Québec) H4C 1R3

Tél. : (514) 362-1771
Téléc. : (514) 362-0606
Courriel : **acefsom@consommateur.qc.ca**

Association des consommateurs pour la qualité dans la construction (CACQ)
2226, boulevard Henri-Bourassa Bureau 100
Montréal (Québec) H2B 1T3

Tél. : (514) 384-2013
Téléc. : (514) 384-8911
Courriel : **acqc@consommateur.qc.ca**

Association pour la protection des automobilistes
292, boulevard St-Joseph ouest
Montréal (Québec) H2V 2N9

Tél. : (514) 272-5555
Téléc. : (514) 273-0797
Courriel : **apa1@cam.org**

Association pour la protection des épargnants et des investisseurs du Québec
737, rue Versailles
Montréal (Québec) H3C 1Z5

Tél. : (514) 932-8921
Tél. : (514) 932-9366
Courriel : **apeiq@cam.org**

Association pour la protection des intérêts des consommateurs de la Côte-Nord (CACQ)
864, rue de Puyjalon
Baie-Comeau (Québec) G5C 1N2

Tél. : (418) 589-7324
Téléc. : (418) 589-5331
Courriel : **apic@virtuel.net**

Bureau d'éthique commerciale de Montréal Inc.
2055, rue Peel, bureau 460
Montréal (Québec) H3A 1V4

Tél. : (514) 286-9281
Téléc. : (514) 286-2568
Site Web : **http://www.montreal.bbb.org**

Bureau d'information en consommation
Université Laval
Pavillon Maurice-Pollack, bureau 2208
Sainte-Foy (Québec) G1K 7P4

Tél. : (418) 656-3548

Carrefour d'entraide Drummond Inc.
405, rue des Écoles
Drummondville (Québec) J2B 1J3

Tél. : (819) 477-8105
Téléc. : (819) 477-7012

Centre d'information et de recherche en consommation de Charlevoix Ouest (C ACQ)
3, rue Clarence-Gagnon, bureau 3
C. P. 183B
Baie-St-Paul (Québec) G3Z 1N5

Tél. : (418) 435-2884
Téléc. : (418) 435-5488

Centre populaire de Roberval (CACQ)
106, avenue Marcoux
Roberval (Québec) G8H 1E7

Tél. : (418) 275-4222
Téléc. : (418) 275-9097
Courriel : **centrepo@destination.ca**

Centre de recherche et d'information en consommation (CACQ)
1, rue Wood, bureau 2
C. P. 204
Port-Cartier (Québec) G5B 2G8

Tél. : (418) 766-3203
Téléc. : (418) 766-3312
Courriel : **cricpc@bbsi.net**

Groupe de recherche en animation et planification économique (CACQ)
1596, 3e Avenue
2e étage
Québec (Québec) G1L 2Y7

Tél. : (418) 522-7356
Téléc. : (418) 522-0845*
Courriel : **grape@sympatico.ca**

*Téléphoner avant de faire parvenir le document par télécopieur.

Option Consommateurs (CACQ)
2120, rue Sherbrooke est, bureau 604
Montréal (Québec) H2K 1C3

Tél. : (514) 598-7288
Téléc. : (514) 598-8511
Courriel : **info@option-consommateurs.org**

Service d'aide aux consommateurs
453, 5e Rue, bureau 1
Shawinigan (Québec) G9N 1E4

Ligne publique: (819) 537-1414
Sans frais: 1-800-567-8552
Télécopieur : (819) 537-5259
Courriel : **sac_04@inno.org**

Service budgétaire et communautaire de Chicoutimi (CACQ)
2422, rue Roussel
Chicoutimi-Nord (Québec) G7G 1X6

Tél. : (418) 549-7597
Téléc. : (418) 549-1325
Courriel : **sbc-chicoutimi@qc.aira.com**

Service budgétaire et communautaire de Jonquière (CACQ)
3971, du Vieux Pont
Jonquière (Québec) G7X 7V8

Tél. : (418) 542-8904
Téléc. : (418) 542-1424
Courriel : **servicebudgetairejonq@videotron.ca**

Service budgétaire et communautaire d'Alma Inc. (CACQ)
415, rue Collard Ouest
C. P. 594
Alma (Québec) G8B 5W1

Tél. : (418) 668-2148
Telec : (418) 668-2048
Courriel : **sbc.alma@globetrotter.net**

Service budgétaire et communautaire de la MRC
1230, boul. Wallberg, bureau 304
Dolbeau (Québec) G8L 1H2

Tél. : (418) 276-1211
Télec : (418) 276-5802
Courriel : **sbpop@infospb.com**

Service budgétaire populaire de l'Estrie Inc.
6, rue Wellington sud, bureau 302
Sherbrooke (Québec) J1H 5C7

Tél. : (819) 563-0535
Courriel : **sbpop@globetrotter.net**
Site Web : **http://consommateur.qc.ca/sbp-estr**

Service budgétaire populaire de la MRC d'Asbestos (CACQ)
312, boul. Morin
Asbestos (Québec) J1T 3B9

Tél. : (819) 879-4173
Courriel : **sbp-asb@interlinx.qc.ca**

Service budgétaire populaire de St-Félicien Inc.
1211, rue Notre-Dame
Saint-Félicien (Québec) G8K 1Z9

Tél. : (418) 679-4646
Téléc. : (418) 679-5902
Courriel : **sbp.st-felicien@qc.com**

Club populaire des consommateurs de Pointe Saint-Charles
2375, rue Grand Trunk
Montréal (Québec) H3K 1M8

Tél. : (514) 932-5088
Téléc. : (514) 932-7557
Courriel : **cpc@cam.org**

Bureaux d'éthique commerciale

Un Bureau d'éthique commerciale (BEC) est un organisme sans but lucratif financé principalement par des entreprises locales. Ses activités visent à promouvoir l'éthique commerciale en encourageant les pratiques loyales dans les secteurs de la publicité et de la vente et en proposant des méthodes différentes de règlements des litiges. Un BEC offre une variété de services aux consommateurs. Par exemple, il met à leur disposition toute une série de documents éducatifs, répond à leurs questions et informe si des plaintes ont déjà été déposées contre des compagnies. Il contribue à résoudre les problèmes soulevés par des acheteurs ou des vendeurs à l'endroit d'une compagnie en fournissant, dans certains cas, des services de médiation et d'arbitrage. Il offre aussi des renseignements sur des œuvres de bienfaisance et d'autres organismes sollicitant le public pour faire des dons.

Un BEC exige habituellement que les plaintes lui soient soumises par écrit afin de constituer un dossier précis sur le litige. Il communiquera ensuite avec la compagnie concernée au sujet de la plainte. Si cette communication ne suffit pas à résoudre le litige de façon satisfaisante, un BEC peut alors proposer une méthode différente de règlement, comme la médiation ou l'arbitrage. Un BEC ne juge pas ni n'évalue des produits ou des marques en particulier. Il ne traite pas non plus des problèmes concernant le prix de produits ou de services, ne règle pas les différends entre employeur et employé en matière de rémunération et ne donne pas d'avis juridique.

Si vous avez des questions relevant de la compétence d'un BEC, informez-vous des services disponibles auprès de votre bureau local. Vous pouvez également communiquer avec un BEC par Internet. Le site Web du Bureau d'éthique commerciale du Canada résume les dangers de fraude et d'escroquerie auxquels s'exposent les consommateurs et présente ses programmes, ses services et ses bureaux régionaux.

Conseil canadien des bureaux
d'éthique commerciale
7330, rue Fisher Sud-Est
Bureau 350
Calgary (Alberta) T2H 2H8

Tél. : (403) 531-8686
Téléc. : (403) 531-8697
Site web : **http://www.bbb.org**

Terre-Neuve

BEC de Terre-Neuve et du Labrador
C. P. 360, chemin Topsail
St. John's (Terre-Neuve) A1E 2B6

Tél. : (709) 364-2222 (entre 9 h et 16 h 30)
Téléc. : (709) 364-2255
Site Web : **http://www.nfldbbb.nf.ca**

Nouvelle-Écosse

BEC de la Nouvelle-Écosse
1888, rue Brunswick, bureau 601
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3J8

Tél. : (902) 422-6581
Téléc. : (902) 429-6457
Site Web : **http://www.bbbns.com**

Québec

BEC de Montréal
2055, rue Peel, bureau 460
Montréal (Québec) H3A 1V4

Tél. : (514) 286-9281
Téléc. : (514) 286-2658
Site Web : **http://www.montreal.bbb.org**

Ontario

BEC du centre-sud de l'Ontario
100, rue King est
Hamilton (Ontario) L8N 1A8

Tél. : (905) 526-1112
Téléc. : (905) 526-1225

BEC du centre-ouest de l'Ontario
354, rue Charles est
Kitchener (Ontario) N2G 4L5

Tél. : (519) 579-3080
Téléc. : (519) 570-0072

BEC de l'ouest de l'Ontario
200, avenue Queens, bureau 616
C. P. 2153
London (Ontario) N6A 4E3

Tél. : (519) 673-3222
Téléc. : (519) 673-5966

BEC d'Ottawa et Hull
Édifice Varette
130, rue Albert, bureau 603
Ottawa (Ontario) K1P 5G4

Tél. : (613) 237-4856
Téléc. : (613) 237-4878

BEC de Toronto
7777, rue Keele
Bureau 210
Concord (Ontario) L4K 1Y7

Tél. : (905) 761-0115
Télec. : (905) 761-9706

BEC du district de Windsor
800, avenue Ouellette, bureau 302
Windsor (Ontario) N9A 1C7

Tél. : (519) 258-7222
Téléc. : (519) 258-5905

Manitoba

BEC de Winnipeg et du Manitoba
309, rue Hargrave
Bureau 205
Winnipeg (Manitoba) R3B 2J8

Tél. : (204) 989-9010
Sans frais : 1 800 385-3074
Téléc. : (204) 989-9016
Site Web : **http://www.manitoba.bbb.org**

Saskatchewan

BEC de la Saskatchewan
2080, rue Broad
Bureau 302
Regina (Saskatchewan) S4P 1Y3

Tél. : (306) 352-7601
Téléc. : (306) 565-6236
Site Web : **http://www.saskatchewan.bbb.org**

Alberta

BEC du sud de l'Alberta
7330, rue Fisher Sud-Est, bureau 350
Calgary (Alberta) T2H 2H8

Tél. : (403) 531-8780
Téléc. : (403) 640-2514
Courriel : **bbbmail@cadvision.com**
Site Web : **http://www.southernalbertabbb.ab.ca**

BEC du centre et du nord de l'Alberta
9707, 110e Rue
Bureau 514
Edmonton (Alberta) T5K 2L9

Tél. : (780) 482-2341
Téléc. : (780) 482-1150
Site Web : **http://www.bbb-cnab.org**

Colombie-Britannique

BEC de la Colombie-Britannique (Mainland)
788, rue Beatty, bureau 404
Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 2M1

Tél. : (604) 682-2711
Téléc. : (604) 681-1544
Courriel : **inquiries@bbbvan.org**
Site Web : **http://www.bbbvan.org/main.cfm**

BBB de l'Île Vancouver
1005, rue Langley, bureau 201
Victoria (Colombie-Britannique) V8W 1V7

Tél. : (250) 386-6348
Téléc. : (250) 386-2367
Site Web : **http://www.bbbvanisland.org**

Automobiles

Si vous avez un problème avec votre voiture, essayez d'abord de le régler avec votre concessionnaire. Si le problème n'est pas résolu, adressez-vous au constructeur. Vous trouverez d'ailleurs ci-contre une liste des principaux constructeurs et leur numéro de téléphone. Certaines compagnies ont leur bureau du service à la clientèle aux États-Unis, qui dessert à la fois le Canada et les États-Unis.

Dans certains cas, vous devrez fournir les renseignements suivants pour accélérer le service, si vous vous adressez à elles :

- numéro d'identification du véhicule;
- nom du propriétaire du véhicule;
- adresse du propriétaire;
- le nombre de kilomètres au compteur;
- la nature du problème;

Si vous ne pouvez toujours résoudre votre problème, communiquez avec l'un des services de règlement de différends énumérés ci-dessous.

Pour tout renseignement concernant votre automobile, vous pouvez communiquer avec un organisme gouvernemental, une association de consommateurs ou toute autre association d'automobilistes.

Constructeurs

Amérique du Nord

DaimlerChrysler
Service à la clientèle de DaimlerChrysler
C. P. 1621
Windsor (Ontario) N9A 4H6

Sans frais : 1-800-387-9983
Site Web : **http://www.daimlerchrysler.ca**

Ford Motor Company of Canada
Service de relations avec la clientèle de Ford
The Canadian Road
C. P. 2000
Oakville (Ontario) L6J 5E4

Sans fais : 1-800-565-3673
Site Web : **http://www.ford.ca**

General Motors du Canada
No 165-005 Service à la clientèle
1908, promenade Colonel Sam
Oshawa (Ontario) L1H 8P7

Sans frais : 1-800-263-7854
ATS : 1-800-263-3830
Site Web : **http://www.gmcanada.com**

Saturn
Centre de communication, clientèle Saturn-Saab-Isuzu
1908, promenade Colonel Sam
Oshawa (Ontario) L1H 8P7

Sans frais : 1-800-263-1999
Site Web : **www.saturncanada.com**

Asie

Honda
Service à la clientèle
715, avenue Milner
Scarborough (Ontario) M1B 2K8

Tél. : (416) 299-3400
Site Web : **http://www.honda.com**

Isuzu
Centre de communication, clientèle Saturn-Saab-Isuzu
1908, promenade Colonel Sam
Oshawa (Ontario) L1H 8P7

Sans frais : 1-800-263-1999
Site Web : **www.gmcanada.com**

Mazda
Service à la clientèle
305, avenue Milner
Bureau 400
Scarborough (Ontario) M1B 3V4

Sans frais : 1-800-263-4680
Téléc. : (416) 293-2780
Site Web : **http://www.mazda.ca**

Nissan Canada
5290, promenade Orbitor
Mississauga (Ontario) L4W 4Z5

Ligne info : 1-800-387-0122
Téléc. : (905) 629-6363
Satisfaction de la clientèle : 1-800-268-6499
Téléc. : 1-800-265-0835
Site Web : **http://www.nissancanada.com**

Subaru
Service à la clientèle
5990, rue Falbourne
Mississauga (Ontario) L5R 3S7

Sans frais : 1-800-876-4293
Site Web : **http://www.subaru.ca**

Suzuki
American Suzuki Motor Corporation
Automotive Customer Service
Headquarters
Brea CA 92821
États-Unis

Sans frais : 1-800-650-4445
Site Web : **http://www.suzuki.com**

Toyota
Service à la clientèle
1, place Toyota
Scarborough (Ontario) M1H 1H9

Sans frais : 1-888-TOYOTA-8 (869-6828)
Site Web : **http://www.toyota.ca**

Europe

Audi North America
3800 Hamlin Road
Auburn Hills, MI 48326
États-Unis

Tél. : (248) 340-5000
Téléc. : (248) 340-5140
Site Web : **http://www.audicanada.ca**

Mercedes-Benz Canada Inc.
Service à la clientèle
849, avenue Eglinton Est
Toronto (Ontario) M4G 2L5

Tél. : (416) 425-3550
Téléc. : (416) 423-5027
Courriel : **CAC@mercedes-benz.ca**
Site Web : **http://www.mercedes-benz.ca**

Saab
Centre de communication, clientèle
Saturn-Saab-Isuzu
1908, promenade Colonel Sam
Oshawa (Ontario) L1H 8P7

Sans frais : 1-800-263-1999
Site Web : **http://www.gmcanada.com**

Volkswagen of North America
Customer Service
3800 Hamlin Road
Auburn Hills, MI 48326
États-Unis

Sans frais : 1-800-822-8987
Site Web : **http://www3.vw.com**

Volvo Cars of North America
Customer Service
7 Volvo Drive
P. O. Box 914
Rockleigh, New Jersey 07647
États-Unis

Sans frais : 1-800-458-1552
Site Web : **http://www.volvocars.com**

Règlement des différends

Le Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada (PAVAC) agit à titre d'intermédiaire entre le consommateur et le constructeur de véhicules automobiles pour régler les différends concernant les défauts de fabrication ou l'application de la garantie du constructeur relativement aux véhicules neufs qui n'ont pas plus de quatre ans, sans compter l'année en cours. L'organisme offre ce service dans tout le pays. On peut le joindre gratuitement au 1-800-207-0685 ou visiter son site Web au **http://www.camvap.ca**.

Les résidants de l'Ontario peuvent également communiquer avec la Marketplace Standards and Services Branch du ministère des Services aux consommateurs pour toute plainte concernant les réparations automobiles. Le personnel examine ces plaintes pour voir si l'entreprise effectue les réparations tel que stipulé dans la *Ontario Motor Vehicle Repair Act*. Cela inclut les problèmes de garantie, les pièces usagées retournées et les estimations.

En ce qui concerne les plaintes concernant les concessionnaires, les résidants de l'Ontario doivent s'adresser au Ontario Motor Vehicle Industry Council (OMVIC). L'OMVIC est un conseil autogéré par l'industrie, sans but lucratif et chargé d'administrer la *Loi sur les commerçants de véhicules automobiles*. L'OMVIC réglemente et enregistre les concessionnaires et les vendeurs de véhicules neufs ou usagés. Il traite aussi les plaintes des consommateurs, les inspections et les enquêtes sur les concessionnaires.

Les résidants de l'Alberta doivent s'adresser à l'Alberta Motor Vehicle Industry Council (AMVIC) en ce qui a trait à la vente, à la location et aux réparations des véhicules moteurs. L'AMVIC est un conseil de l'industrie autogéré, sans but lucratif, délégué pour administrer l'octroi de permis aux entreprises du secteur de l'automobile et d'enquêter sur les plaintes reliées à la vente, à la location et à la réparation de véhicules automobiles en vertu de la *Fair Trading Act* et de l'Automotive Business Licensing Regulation.

Les résidants de la Colombie-Britannique pour qui l'assurance automobile pose des problèmes ont accès à un service de règlement de différends offert par la Insurance Corporation of British Columbia

Provinces de l'Atlantique

Bureau d'éthique commerciale de
la Nouvelle-Écosse
1888, rue Brunswick, bureau 601
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3J8

Tél. : (902) 422-2230
Sans frais : 1-800-207-0685
Téléc. : (902) 429-6457

Ontario

O&P Services Inc.
595, rue Bay, bureau 300
Toronto (Ontario) M5G 2C2

Tél. : (416) 596-8824
Sans frais : 1-800-207-0685
Téléc. : (416) 596-7894
Site Web : **http://www.camvap.ca**

Direction des normes et des services du marché
Bureau des Services au consommateur
Ministère des Consommateurs et des
Services aux entreprises
250, rue Yonge, 32e étage,
Toronto (Ontario) M5B 2N5

Tél : (416) 326-8555
Sans frais : 1-800-268-1142

Ontario Motor Vehicle Industry Council (OMVIC)
36, ch. York Mills, bureau 110
North York (Ontario) M2P 2E9

Tel.: (416) 226-4500
Sans frais : 1-800-943-6002
Téléc. : (416) 226-3208

Manitoba

Better Business Bureau of Winnipeg and
Manitoba Inc.
309, rue Hargrave
Bureau 205
Winnipeg (Manitoba) R3B 2K5

Tél. : (204) 989-9010
Sans frais : 1-800-385-3074
Téléc. : (204) 989-9016
PAVAC: (204) 989-9017

Saskatchewan

Better Business Bureau of Saskatchewan Inc.
2080, rue Broad, bureau 302
Regina (Saskatchewan) S4P 1Y3

Tél. : (306) 352-7602
Sans frais : 1-800-207-0685
Téléc. : (306) 565-6236

Alberta et Territoires du Nord-Ouest

Alberta Arbitration and Mediation Services Inc.
110, Law Centre, Université de l'Alberta
Edmonton (Alberta) T6G 2H5

Tél. : (780) 439-9359
Sans frais : 1-800-207-0685
Téléc. : (780) 433-9024

Alberta Motor Vehicle Industry Council
9945 50e Rue, bureau 303
Edmonton (Alberta) T6A 0L4

Tél. : (780) 446-1140
Sans frais :1-877-313-3833
Téléc. : (780) 462-0633
Site Web : **http://www.amvic.org**

Colombie-Britannique

Bureau d'éthique commerciale de la
Colombie-Britannique (Mainland)
788, rue Beatty, bureau 404
Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 2M1

Tél. : (604) 682-6280 (Vancouver)
(604) 386-6347 (Victoria)
Sans frais : 1-800-207-0685
Téléc. : (604) 681-1544
Courriel : **bbbmail@bbbmbc.com**

Insurance Corporation of British Columbia
151 West Esplanade
North Vancouver (Colombie-Britannique)
V7M 3H9

Tel.: (604) 661-2800
Sans frais : 1-800-663-3051
Téléc. : (604) 661-2896

Yukon

Ministère de la Justice
Direction des Services aux consommateurs
C.P. 2703
Whitehorse (Yukon) Y1A 2C6

Tél. : (867) 667-5111
Téléc. : (867) 667-3609
Courriel : **consumers@gov.yk.ca**

Associations de consommateurs et d'organismes non gouvernementaux

Association pour la protection de l'automobiliste

C'est un organisme qui agit comme chien de garde de l'industrie automobile.

292, boul. St-Joseph ouest
Montréal (Québec) H2V 2N7

Tél. : (514) 272-5555
Téléc. : (514) 273-0797
Courriel : **apas@cam.org**
Site Web : **http://www.apa.ca**

2, rue Carleton, bureau 1319
Toronto (Ontario) M5B 1J3

Tél. : (416) 204-1444
Téléc. : (416) 204-1985
Site Web : **http://www.apa.ca**

Association des journalistes professionnels de l'automobile du Canada

Des journalistes qui font des critiques d'automobiles.

C.P. 85528
875, avenue Eglinton ouest
Toronto (Ontario) M6C 4A8

Tél. : (905) 342-9061
Sans frais : 1-800-361-1516
Courriel : **autojourna@aol.com**
Site Web : **http://www.ajac.org**

Associations d'automobilistes

Ces associations vous renseignent sur différents sujets, dont la sécurité.

Association canadienne des automobilistes (CAA)
Siège social
1145, chemin Hunt Club, bureau 200
Ottawa (Ontario) K1V 0Y3

Tél. : (613) 247-0117
Sans frais : 1-800-268-3750
Téléc. : (613) 247-0118
Site Web : **http://www.caa.ca**

Canadian Automobile Association Maritimes
737, avenue Rothesay
Saint John (Nouveau-Brunswick) E2H 2H6

Tél. : (506) 634-1400
Téléc. : (506) 653-9500

Association canadienne des automobilistes Québec
Édifice CAA
1180, rue Drummond
Montréal (Québec) H3G 2R7

Tél. : (514) 861-5111
Téléc. : (514) 861-9896

Alberta Motor Association
10310, 39 Avenue A
Edmonton (Alberta) T6H 5X9

Tél. : (780) 430-5555
Sans frais : **http://www.ama.ab.ca**

4700, 17e Avenue sud-ouest
Calgary (Alberta) T3E 0E3

Tél. : (403) 240-5300
Sans frais : 1-800-642-3810

British Columbia Automobile Association
4567, route Canada
Burnaby (Colombie-Britannique) V5G 4T1

Tél. : (604) 268-5000
Téléc. : (604) 268-5564

Organismes gouvernementaux

Sécurité routière, Transports Canada

Ce bureau vous renseigne sur la sécurité routière, sur les défauts de fabrication et les rappels.

330, rue Sparks
Ottawa (Ontario) K1A 0N5

Tél. : (613) 990-2309
(613) 998-5111
Téléc. : (613) 954-4731
(613) 998-8620
Site Web : **http://www.tc.gc.ca/fr/menu.htm**

Ressources naturelles Canada

Ce bureau vous offre de l'information sur, entre autres, des moyens de réduire votre consommation de carburant.

Office de l'efficacité énergétique
580, rue Booth, 18e étage
Ottawa (Ontario) K1A 0E4

Téléc. : (613) 943-5190
Courriel : **general.oee@nrcan.gc.ca**
Site Web : **http://oee.nrcan.gc.ca/oee_e.cfm**

Services financiers

Dans cette section, vous retrouverez les quatre grands types d'institutions canadiennes offrant des services financiers :

- les banques;
- les sociétés de fiducie, coopératives de crédit, mouvements coopératifs et caisses populaires;
- les compagnies d'assurance;
- les services en matière de valeurs mobilières.

Banques

Si votre banque vous pose un problème, la première solution consiste à en parler avec votre succursale bancaire. Un représentant du service à la clientèle devrait pouvoir vous aider. Sinon, demandez à parler au directeur.

Si vous n'êtes toujours pas satisfait, cherchez à savoir si vous pouvez vous adresser à une autre personne rattachée à la banque. Dans certains cas, vous devrez vous adresser au directeur régional ou au bureau administratif local. Demandez au représentant ou directeur de votre succursale le numéro de téléphone ou l'adresse de la personne que vous devez rencontrer ou composez l'un des numéros ci-dessous.

Si vous ne trouvez pas réponse à votre problème, la prochaine étape sera de rencontrer le médiateur de votre banque. Le travail du médiateur est d'aider les consommateurs à régler les différends avec leur banque. Vous trouverez ci-dessous une liste complète de médiateurs dont les bureaux sont établis au Canada. Après le médiateur suit le Canadian Banking Ombudsman (CBO). Le CBO est un organisme indépendant chargé d'enquêter sur les plaintes déposées par les particuliers et les petites et moyennes entreprises concernant les services bancaires. Sa tâche est de régler les différends avec impartialité et rapidité.

Si vous désirez obtenir des renseignements sur l'autoréglementation des banques, adressez-vous à l'Association des banquiers canadiens. Pour en savoir davantage sur les règlements édictés par le gouvernement, communiquez avec le Bureau du surintendant des institutions financières.

Numéros à retenir

Banque Amex du Canada
1-800-668-2639

Banque Commerciale Italiana du Canada
1-800-263-5431

Banque de Montréal
(416) 927-6000
InfoService : 1-800-555-3000

Banque de Nouvelle-Écosse
Service de renseignements de la Banque Scotia
(416) 866-6161 (demandez à un préposé de vous donner le numéro de téléphone du bureau du vice-président de votre succursale)

CIBC
Service à la clientèle
(416) 980-2255
1-800-465-2255

Canadian Western Bank
1-888-874-8574

Citibanque Canada
1-800-387-9292

Banque Honkong du Canada
Plaintes et renseignements
(613) 990-6011
1-800-343-1180

Banque Laurentienne du Canada
(514) 522-6306
Aide-BLC : 1-800-252-1846

Banque Nationale du Canada
Telnat : 1-888-835-6281

Banque Royale du Canada
Solutions Centre :
1-800-769-2541

Banque Toronto Dominion
Accès TD : 1-800-983-2265

Médiateurs des banques

Banque Amex du Canada
101, rue McNabb
Markham (Ontario) L3R 4H8

Tél. : (905) 474-9380 (service à la clientèle)

Banque de Montréal
Tour de la Banque de Montréal
55, rue Bloor ouest, 8e étage
Toronto (Ontario) M4W 3N5

Tél. : 1-800-371-2541
Téléc. : 1-800-766-8029

Banque de Nouvelle-Écosse
Scotia Plaza
44, rue King Ouest
Toronto (Ontario) M5H 1H1

Tél. : (416) 933-3299
1-800-785-8772
Téléc. : (416) 933-3276

CIBC
Médiateur de la CIBC
C. P. 342
Commerce Court
Toronto (Ontario) M5L 1 G2

Tél. : (416) 861-3313
1-800-308-6859
Téléc. : (416) 980-3754
1-800-308-6861

Canadian Western Bank
Place Canadian Western Bank
Bureau 2300
10303, avenue Jasper
Edmonton (Alberta) T5J 3X6

Tél. : 1-888-874-8574
Téléc. : (780) 423-8897

Citibanque Canada
Place Citibanque
123, rue Front ouest
Bureau 1900
Toronto (Ontario) M5J 2M3

Tél. : 1-888-245-1112
Téléc. : (416) 947-4123

Banque Honkong du Canada
885, rue Georgia ouest, bureau 500
Vancouver (Colombie-Britannique) V6C 3E9

Tél. : 1-800-343-1180
Téléc. : (604) 641-2945

ING Direct
111, chemin Gordon-Baker
Bureau 900
Toronto (Ontario) M2H 3R1

Tél. : (416) 758-5241
Téléc. : (416) 758-5215
Site Web : **http://www.ingdirect.ca**

Banque Laurentienne du Canada
130, rue Adelaide ouest
Bureau 300
Toronto (Ontario) M5H 3P5

Tél. : (416) 865-5660
Téléc. : (416) 865-5695
1-800-473-4790
Site Web : **http://www.laurentianbank.com**

Banque Nationale du Canada
C. P. 275
Montréal (Québec) H2Y 3G7

Petites et moyennes entreprises
Tél. : (514) 394-6441
Téléc. : (514) 394-8012

Services bancaires aux particuliers
Tél. : 1-888-300-9004
Téléc. : 1-800-260-8003

Banque Royale du Canada
C. P. 1
Royal Bank Plaza
Toronto (Ontario) M5J 2J5

Tél. : (416) 974-4591
1-800-769-2542
Téléc. : (416) 974-6922

Banque Toronto Dominion
C. P. 1
Toronto Dominion Centre
Toronto (Ontario) M5K 1A2

Tél. : 1-888-361-0319
Téléc. : (416) 983-3460

Médiateur des banques canadiennes
4950, rue Yonge
Bureau 1602
North York (Ontario) M2N 6K1

Tél. : (416) 287-2877
1-888-451-4519
Téléc. : (416) 225-4722
1-888-422-2865
Courriel :
canadianbankingombusdsman@sympatico.ca

Autoréglementation des banques et réglementation gouvernementale

L'Association des banquiers canadiens établit des normes bancaires et fournit de l'information au grand public sur le secteur bancaire. Elle donne, entre autres, des conseils pour protéger les cartes de crédit et permet de retracer les personnes qui utilisent frauduleusement les cartes Visa et Mastercard.

Commerce Court West
199, rue Bay , 30e étage,
C. P. 348
Toronto (Ontario) M5L 1G2

Tél. : (416) 362-6092
Téléc. : (416) 362-7705
1-800-263-0231
Site Web : **http://www.cba.ca**

Le Bureau du surintendant des institutions financières est le principal organe de réglementation des institutions financières fédérales et des régimes de retraite. Sa mission consiste à de protéger les détenteurs de polices, les déposants et les participants aux régimes de retraite contre les pertes injustifiées.

Siège social
255, rue Albert
Ottawa (Ontario) K1A 0H2

Tél. : (613) 990-7788
Sans frais : 1-800-385-8647

Sociétés de fiducie, coopératives de crédit, mouvements coopératifs et caisses populaires

Si vous avez un problème avec votre institution financière, tentez de le régler auprès de votre succursale. Canada Trust possède également son Centre national du service à la clientèle. Si vous ne pouvez résoudre votre problème, communiquez avec l'un des organismes de réglementation ci-dessous.

Canada Trust
Centre national du service à la clientèle
1-800-668-8888

Terre-Neuve

Commercial and Corporate Affairs
Department of Government Services and Lands
Registrar of Credit Unions and Chair of the
Credit Union Deposit Guarantee Corporation
Édifice de la Confédération ouest
C.P. 8700
St. John's (Terre-Neuve) A1B 4J6

Tél. : (709) 729-2571
Téléc. : (709) 729-4151

Nouvelle-Écosse

Ministère de l'Environnement et du Travail
9e étage sud
1505, rue Barrington
C.P. 2271
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3C8

Tél. : (902) 424-5200
1-800-670-4357
Téléc. : (902) 424-0720
Site Web : **http://www.gov.ns.ca/enla**

Île-du-Prince-Édouard

Bureau du Procureur général
4e étage, Édifice Shaw
95, rue Rochford
C. P. 2000,
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 7N8

Tél. : (902) 368-4550
Téléc. : (902) 368-5283

Nouveau-Brunswick

Ministère de la Justice
Direction des coopératives de crédit,
coopératives et fiducies
Édifice du Centenaire, bureau G-70
670, rue King, C. P. 6000
Fredericton (Nouveau-Brunswick) E3B 5H1

Tél. : (506) 453-2315
Téléc. : (506) 453-7474

Québec

Inspecteur général des institutions financières
Direction des services administratifs
800, place d'Youville, 9e étage
Québec (Québec) G1R 4Y5

Tél. : (418) 528-9072
Site Web :
http://www.igif.gouv.qc.ca/general/iplan.htm

Ontario

Ministère des Finances, Commission des
Services financiers
Direction des coopératives de crédit et des
coopératives
5160, rue Yonge, 4e étage
C.P. 85
North York (Ontario) M2N 6L9

Tél : (416) 226-7776
Sans frais : 1-800-263-0541
Téléc. : (416) 590-7070

Manitoba

Ministère des Consommateurs et des
Corporations
258, avenue Portage, bureau 315
Winnipeg (Manitoba) R3C 0B6

Tél. : (204) 945-2771
Téléc. : (204) 945-0728

Saskatchewan

Superintendent of Financial Institutions,
Insurance and Registrar of Credit Unions
Department of Justice
1871, rue Smith
Regina (Saskatchewan) S4P 3V7

1-888-374-4636 (Saskatchewan seulement)
Téléc. : (306) 787-9779

Alberta

Alberta Treasury
Financial Institutions Division
Credit Unions
9515, 107e Rue, bureau 402
Edmonton (Alberta) T8K 2C3

Tél. : (780) 427-5064 poste 222
Téléc. : (780) 422-2175

Credit Counselling Services of Alberta
10011, 109e Rue, bureau 804
Edmonton (Alberta) T5J 3S8

Tél. : (780) 423-5265

Credit Counselling Services of Alberta
602, 11e Avenue sud-ouest, bureau 225
Calgary (Alberta) T2R 1J8

Tél: (403) 265-2201
Sans frais : 1-888-294-0076
Site Web : **http://www.creditcounselling.com**

Colombie-Britannique

Financial Institutions Commission
1050, rue Pender ouest, Bureau 1900,
Vancouver (Colombie-Britannique) V6E 3S7

Tél. : (604) 660-2947
Téléc. : (604) 660-3170
Courriel : **FICOM@gems9.gov.bc.ca**
Site Web : **http://www.fic.gov.bc.ca**

Deputy Superintendent of Credit Unions
and Trust Companies
Ministry of Finance and Corporate Relations
1050, rue Pender ouest, bureau 1900
Vancouver (Colombie-Britannique) V6E 3S7

Tél. : (604) 660-0138
Téléc. : (604) 660-3170

Territoires du Nord-Ouest

Registre des garanties
Ministère de la Justice
5e étage, Palais de Justice
4903, 49e Rue
Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest)
X1A 2L9

Tél. : (867) 920-3318
Téléc. : (867) 873-0243

Assurances

En cas de problème, adressez-vous d'abord à votre agent ou à votre courtier d'assurance. Ensuite, si vous avez toujours besoin d'aide, communiquez avec le centre de renseignements aux consommateurs du Bureau d'assurance du Canada ou le bureau provincial ou territorial chargé des questions d'assurance.

Bureau d'assurance du Canada

Siège social
151, rue Yonge, bureau 1800
Toronto (Ontario) M5C 2W7

Tél. : (416) 362-2031
Sans frais : 1-800-387-2880
Téléc. : (416) 361-5952
Site Web : **http://www.ibc.ca**

Assurance-vie et incapacité

Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes inc.
1, rue Queen est, bureau 1700
Toronto (Ontario) M5C 2X9

Tél. : (416) 777-2221
1-800-268-8099
Téléc: (416) 777-1895
Site Web : **http://www.clhia.ca**

Provinces de l'Atlantique

1969, rue Upper Water
Bureau 1706
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3R7

Tél. : (902) 429-2730
1-800-565-7189
Téléc. : (902) 420-0157

Île-du-Prince-Édouard

Superintendent of Insurance
Office of the Attorney General
95, rue Rochford, 4e étage
C. P. 2000
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 7N8

Tél. : (902) 368-4564
Téléc. : (902) 368-5283

Québec

500, rue Sherbrooke ouest
Bureau 600
Montréal (Québec) H3A 3C6

Tél. : (514) 288-1563
1-800-361-5131
Téléc. : (514) 288-0753

Ontario

151, rue Yonge, bureau 1800
Toronto (Ontario) M5C 2W7

Tél. : (416) 362-9528
1-800-387-2880
Téléc. : (416) 362-2602

155, rue Queen, bureau 808
Ottawa (Ontario) K1P 6L1

Tél. : (613) 236-5043
Téléc. : (613) 236-5208

Manitoba, Saskatchewan, Alberta, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut

10080, avenue Jasper, Bureau 801
Edmonton (Alberta) T5J 1V9

Tél. : (780) 423-2212
1-800-377-6378
Téléc. : (780) 423-4796

Pour les plaintes déposées contre les compagnies d'assurance, en Saskatchewan, communiquez avec:

Superintendent of Insurance
Consumer Protection Branch
Department of Justice
1871, rue Smith
Regina (Saskatchewan) S4P 3V7

Tél. : (306) 787-5550
Sans frais : 1-888-374-4636
(Saskatchewan seulement)
Téléc.: (306) 787-9779

Pour les plaintes déposées contre les agents et courtiers, communiquez avec:

Saskatchewan General Insurance Council
310-2631, 28e Avenue
Regina (Saskatchewan) S4S 6X3

Tél.: (306) 347-0862
Téléc.: (306) 569-3018

Alberta Insurance Council
Ce Conseil est responsable de l'émission de permis aux agents d'assurance et aux experts en sinistres et reçoit également les plaintes déposées contre eux.

Bureau 901, Tour Toronto Dominion
10088, 102e Avenue
Edmonton (Alberta) T5J 2Z1

Tél. : (780) 421-4148
1-800-461-3367
Télec. : (780) 425-5745

734, 7e Avenue, sud-ouest
Calgary (Alberta) T2P 3P8

Tél. : (403) 233-2929
Télec. : (403) 233-2990
Site Web : **http://www.abcouncil.ab.ca**

Colombie-Britannique et Yukon

409, rue Granville, bureau 550
Vancouver (Colombie-Britannique) V6C 1W9

Tél. : (604) 684-3635
1-877-772-3777 (C.-B. seulement)
Téléc. : (604) 684-6235

Superintendent of Insurance
Andrew Philipson Law Centre
2130, 2e Avenue
C. P. 2703
Whitehorse (Yukon) Y1A 2C6

Tél. : (867) 667-5111
Téléc. : (867) 667-3609
Courriel : **consumers@gov.yk.ca**

Valeurs mobilières

Avant d'acquérir des valeurs mobilières (actions, obligations et fonds mutuels), demandez des renseignements et des conseils. Vous trouverez ci-dessous quatre organismes – des associations de consommateurs aux associations industrielles – pouvant vous aider en matière de valeurs mobilières.

Dans chaque province est constituée une commission des valeurs mobilières chargée de veiller à l'application des lois sur les valeurs mobilières. Ces commissions ont, entre autres, comme mandat de protéger les investisseurs contre les pratiques malhonnêtes, inadéquates et frauduleuses. Des plaintes peuvent également être déposées auprès de ces commissions. Étant donné le caractère confidentiel des plaintes, certaines commissions exigent que les plaintes leur soient transmises sur papier plutôt que sur format électronique.

Renseignements aux investisseurs

Canadian ShareOwners Association
La Canadian ShareOwners Association (CSA) est un organisme indépendant sans but lucratif au service des investisseurs particuliers et des clubs d'investissement. La CSA a pour mandat de renseigner les Canadiens et les Canadiennes sur les investissements qui sont rentables. Elle leur offre des programmes et des outils leur permettant de se familiariser avec l'investissement.

L'association compte actuellement 10 000 membres environ et dix bureaux régionaux répartis dans différentes villes canadiennes. Elle produit une revue bimensuelle destinée aux investisseurs canadiens (*Canadian Shareowner*) qu'elle distribue à ses membres.

Pour adhérer à la CSA, il en coûte aux particuliers 89 $CAN par année. Des tarifs pour clubs d'investissement sont également offerts sur demande.

Il n'est pas nécessaire d'être membre de la CSA pour s'abonner à *Canadian Shareowner*. L'abonnement annuel est de 68 $ CAN au Canada (TPS incluse).

On peut payer par Visa ou MasterCard ou par chèque (à l'ordre de *Canadian Shareowner*). Postez votre demande d'abonnement à :

7e étage, 121, rue Richmond ouest
Toronto (Ontario) M5H 2K1

Tél: (416) 595-9600
Téléc: (416) 595-0400
Courriel : **questions@shareowners.com**
Site Web : **http://www.shareowner.ca**

Investor Learning Centre of Canada
Le Centre est un organisme sans but lucratif qui fournit des ressources d'investissement non promotionnelles. En plus d'offrir des publications, des séminaires et l'accès à un centre d'information, l'organisme répond aux questions courantes concernant les investisseurs, les obligations, les actions, le capital et le régime de marché.

Centre d'information
Rez-de-chaussée
121, rue King ouest
Toronto (Ontario) M5H 3T9

Tél. : (416) 364-6666
Site Web : **http://www.investorlearning.ca**

Institut des fonds d'investissement du Canada
L'Institut est l'association professionnelle reconnue du secteur canadien des fonds communs de placement (FCP). Son mandat consiste, entre autres, à amener le grand public à mieux connaître les FCP et ce secteur des services financiers et à offrir des cours de planification financière.

151, rue Yonge, 5e étage
Toronto (Ontario) M5C 2W7

Tél. : (416) 363-2158
Téléc. : (416) 861-9937
Site Web : **http://www.ific.ca/fra/home/index.asp**

Association canadienne des planificateurs financiers
L'Association décrit le rôle du planificateur financier et donne des conseils quant au choix d'un bon planificateur.

439, avenue University
Bureau 1710
Toronto (Ontario) M5G 1Y8

Tél. : (416) 593-6592
1-800-346-CAFP (2237)
Téléc. : (416) 593-8459
Site Web : **http://www.cafp.org**

Commissions des valeurs mobilières

Terre-Neuve
Securities Division
Department of Government Services and Lands
Édifice de la Confédération
2e étage, Édifice Ouest
C.P. 8700
St John's (Terre-Neuve) A1B 4J6

Tél. : (709) 729-4189
Téléc. : (709) 729-6187

Commission des valeurs mobilières de la Nouvelle-Écosse
Édifice Joseph Howe
2e étage
1690, rue Hollis
C. P. 458
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 2P8

Tél. : (902) 424-7768
Téléc. : (902) 424-4625

Île-du-Prince-Édouard
Securities Section of the
Office of the Attorney General
95, rue Rochford
C. P. 2000
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 7N8

Tél. : (902) 368-4550
Téléc. : (902) 368-5283

Commission des valeurs mobilières
du Nouveau-Brunswick
Ministère de la Justice
C. P. 5001
Saint John (Nouveau-Brunswick) E2L 4Y9

Tél. : (506) 658-3060
Téléc. : (506) 658-3059

Commission des valeurs mobilières du Québec
Tour de la Bourse, 17e étage
800, place Victoria
Montréal (Québec) H4Z 1G3

Tél. : (514) 873-5326
1-800-361-5072
Site Web : **http://www.cvmq.com**

Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
Unité des enquêtes
20, rue Queen ouest, 19e étage
Toronto (Ontario) M5H 3S8

Réception : (416) 597-0681
Téléc. : (416) 593-8122
Renseignements : (416) 593-8314
Publications : (416) 593-8117
Courriel : **inquiries@osc.gov.on.ca**
Site Web : **http://www.osc.gov.on.ca**

Commission des valeurs mobilières
du Manitoba
405, avenue Broadway, bureau 1128
Winnipeg (Manitoba) R3C 3L6

Tél. : (204) 945-2548
Téléc. : (204) 945-0330

Commission des valeurs mobilières de la
Saskatchewan
1920, rue Broad, bureau 800
Regina (Saskatchewan) S4P 3V7

Tél. : (306) 787-5645
Téléc. : (306) 787-5899

Commission des valeurs mobilières de l'Alberta
19e étage, Telus Plaza, tour nord
10025, avenue Jasper
Edmonton (Alberta) T5J 3Z5

Tél. : (780) 427-5201
Téléc. : (780) 422-0777
Site Web : **http://www.albertasecurities.com**

Commission des valeurs mobilières de l'Alberta
4e étage, Tour de la bourse de l'Alberta
300, 5e Avenue sud-ouest
Calgary (Alberta) T2P 3C4

Tél. : (403) 297-6454
Téléc. : (403) 297-6156
Site Web : **http://www.albertasecurities.com**

REMARQUE : En Alberta, pour appeler sans frais les bureaux du gouvernement provincial, composez le 310-0000 et attendez les directives.

Commission des valeurs mobilières de la
Colombie-Britannique
865, rue Hornby, bureau 200
Vancouver (Colombie-Britannique) V6Z 2H4

Tél. : (604) 899-6500
1-800-373-6393
Téléc. : (604) 899-6506
Courriel : **inquiries@bcsc.bc.ca**
Sire Web : **http://www.bcsc.bc.ca**

Registre des valeurs mobilières des
Territoires du Nord-Ouest
Ministère de la Justice
Palais de Justice, 5e étage
4903, 49e Rue
Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest)
X1A 2L9

Tél. : (867) 920-3318
Téléc. : (867) 873-0243

Énergie et services publics

En suivant les conseils de l'Office de l'efficacité énergétique de Ressources naturelles Canada, les consommateurs peuvent réduire leur facture de services publics.

Si vous désirez porter plainte concernant votre facture de services publics, faites-le auprès de votre société de service public. Si vous n'arrivez toujours pas à régler votre problème, adressez-vous à la commission ou au conseil de service public de votre province, qui est l'organe de réglementation des sociétés de service public.

En Ontario, les résidants qui utilisent le gaz naturel peuvent aussi déposer leur plainte auprès de l'Ontario Energy Marketers Association.

Conseils en matière d'efficacité énergétique

Office de l'efficacité énergétique, Ressources naturelles Canada

L'Office aide les consommateurs à économiser de l'argent, à utiliser les ressources naturelles judicieusement et à protéger l'environnement.

Office de l'efficacité énergétique
580, rue Booth, 18e étage
Ottawa (Ontario) K1A 0Z4

Téléc. : (613) 943-5190
Courriel : **general.oee@nrcan.gc.ca**
Site Web : **http://oee.nrcan.gc.ca**

Sociétés et commissions de services publics

Terre-Neuve

Newfoundland Power
C. P. 8910
St. John's (Terre-Neuve) A1B 3P6

Tél. : (709) 737-5600
Téléc. : (709) 737-2903
Site Web : **http://www.nfpower.nf.ca**

Newfoundland Public Utilities Board
C. P. 21040
St. John's (Terre-Neuve) A1A 5B2

Tél. : (709) 726-8600
Téléc. : (709) 729-2508

Nouvelle-Écosse

Nova Scotia Power
C. P. 910
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 2W5

Tél. : (902) 428-6230
1-800-428-6230
Site Web : **http://www.nspower.ca**

Utility and Review Board
1601, rue Lower Water, 3e étage
C. P. 1692, Succursale M
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3S3

Tél. : (902) 424-4448
Téléc. : (902) 424-3919

Île-du-Prince-Édouard

Maritime Electric
180, rue Kent
C. P. 1328
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 7N2

Tél. : (902) 629-3799
1-800-670-1012
Téléc. : (902) 629-3630
Site Web : **http://www.maritimeelectric.com**

Island Regulatory and Appeals Commission
13, rue Kent, bureau 501
C. P. 577
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 7L1

Tél. : (902) 892-3501
1-800-501-6268
Téléc. : (902) 566-4076

Nouveau-Brunswick

New Brunswick Power
515, rue King, C. P. 2000
Fredericton (Nouveau-Brunswick) E3B 4X1

Tél. : (506) 458-4444
1-800-663-6272
Téléc. : (506) 458-4706

Board of Commissioners of Public Utilities
110, rue Charlotte
C. P. 5001
Saint John (Nouveau-Brunswick) E2L 4Y9

Tél. : (506) 658-2504

Québec

Hydro-Québec
800, place Victoria, bureau 255
C.P. 001, Tour de la Bourse
Montréal (Québec) H4Z 1A2

Tél. : (514) 289-2211
1-800-363-3844
Téléc. : (514) 289-7168
Site Web : **http://www.hydro.qc.ca**

Régie de l'Énergie
800, place Victoria, bureau 255
C.P. 001, Tour de la Bourse
Montréal (Québec) H4Z 1A2

Tél. : (514) 873-2452
1-888-873-2452
Téléc. : (514) 873-2070
Site Web : **http://www.regie-energie.qc.ca**

Ontario

Independent Electricity Market Operator
655, rue Bay, bureau 410
C. P. 1
Toronto (Ontario) M5G 2K4

Centre de dépannage : (416) 506-2836
Réception: (905) 855-6100
Téléc. : (416) 506-2847
Courriel : **helpcentre@theIMO.com**

Ontario Power Generation
700, avenue University
Toronto (Ontario) M5G 1X6

Tél. : (416) 592-2555
1-877-592-2555
Site Web : **http://www.opg.com**

Hydro One
Réception 10e étage
483, rue Bay
Toronto (Ontario) M5G 2P5

Tel.: (416) 345-5000
1-877-955-1155
Web site: **http://www.Hydroone.com**

Ontario Hydro Energy Inc.
Filiale non contrôlée de Hydro One
401 The West Mall, bureau 1130
Etobicoke (Ontario) M9C 5J5

Tél. : (416) 641-1010
Service à la clientèle : 1-800-644-3377
Site Web : **http://www.ontariohydroenergy.com**
http://www.onsource.ca

Commission de l'énergie de l'Ontario
2300, rue Yonge, bureau 2601
C. P. 2319
Toronto (Ontario) M4P 1E4

Tél. : (416) 481-1967
Ligne d'information pour les consommateurs :
1-877-632-2727
Site Web : **http://www.ontariohydroenergy.com**

Manitoba

Manitoba Hydro
C. P. 815
820, avenue Taylor
Winnipeg (Manitoba) R3C 2P4

Tél. : (204) 474-3233
Téléc. : (204) 475-2452
Site Web : **http://www.hydro.mb.ca**

Public Utilities Board
280, rue Smith, 2e étage
Winnipeg (Manitoba) R3C 1K2

Tél. : (204) 945-2638
Téléc. : (204) 945-2643
Courriel : **publicutilities@cca.gov.mb.ca**

Saskatchewan

SaskPower
Services à la clientèle
2025, avenue Victoria
Regina (Saskatchewan) S4P 0S1

Tél. : (306) 566-2727
1-888-757-6937
En cas d'urgence ou de panne d'électricité (service 24 heures) : 310-2220

SaskTel
Corporate Affairs
2121, promenade Saskatchewan
7e étage
Regina (Saskatchewan) S4P 3Y2

Tél. : (306) 777-2067
1-800-667-8211
Pour renseignements : 1-800-727-5835

SaskEnergy
1945, rue Hamilton
Regina (Saskatchewan) S4P 2C7

Tél. : (306) 777-9200
Service d'urgence 24 heures pour les utilisateurs de gaz naturel
Tél. : (306) 777-9222

En Saskatchewan, il n'y a pas de commission ou de conseil des services publics. Toute demande de renseignements à ce sujet peut être acheminée par écrit au ministre responsable du service en question à :

Legislative Buildings
Regina (Saskatchewan) S4S 0B3

Alberta

Service à la clientèle de l'Alberta
TransAlta Utilities Corporation
TransAlta Corporation
C. P. 1550, Succursale M
Calgary (Alberta) T2P 4P7

Service à la clientèle : 1-800-667-2345
Service consultatif téléphonique en cas d'urgence : 1-800-267-5300
Site Web : **http://www.transalta.com**

Alberta Energy and Utilities Board
640, 5e Avenue sud-ouest
Calgary (Alberta) T2P 3G4

Tél. : (403) 297-8311
Téléc. : (403) 297-7336
Site Web : **http://www.eub.gov.ab.ca**

Colombie-Britannique

B.C. Hydro Consumer Services
6911, promenade Southpoint
13e étage
Burnaby (Colombie-Britannique) V3N 4X8

Tél. . (604) 528-1600
1-800-663-0431

C. P. 9501
Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 4N1

Tél. : 1-800-663-0431
Info-énergie (604) 540-8883
Hydrofax (télécopie automatique) :
1-800-663-0431
(élément du menu n° 4)
Site Web : **http://www.bchydro.bc.ca**

British Columbia Utilities Commission
900, rue Howe, 6e étage,
C. P. 250
Vancouver (Colombie-Britannique) V6Z 2N3

Tél. : (604) 660-4700
1-800-663-1385
Téléc. : (604) 660-1102

Yukon

Yukon Utilities Board
1114, 1re Avenue, bureau 19
C. P. 6070
Whitehorse (Yukon) Y1A 3N4

Tél. : (867) 667-5058
Téléc. : (867) 667-5059
Courriel : **yub@yknet.yk.ca**

Territoires du Nord-Ouest

Public Utility Board
62, promenade Woodland, bureau 203
Hay River (Territoires du Nord-Ouest)
X0E 1G1

Tél. : (867) 874-3944
Téléc. : (867) 874-3639
Courriel : **pubhrv@cancom.net**

Gaz naturel

Ontario Energy Board
2300, rue Yonge, bureau 2601
C.P. 2319
Toronto (Ontario) M4P 1E4

Tél. : (416) 481-1967
Ligne d'information pour la clientèle :
1-877-632-2727
Site Web : **http://www.ontariohydroenergy.com**

Alberta Government Services
Registries and Consumer Services
Consumer Services Branch
13e étage, 10155, 102e Rue
Edmonton (Alberta) T5J 4L4

Tél. : (780) 427-4088
Sans frais en Alberta 1-877-427-4088
Télec. : (780) 422-9106
Site Web : **http://www.gov.ab.ca/gs**

Bureau 301, 7015 Macleod Trail Sud
Calgary (Alberta) T2H 2K6

Tél. : (403) 297-5700
Télec. : (403) 297-6138

Crédit

Si vous désirez connaître vos antécédents en matière de crédit, adressez-vous au bureau de crédit de votre région. Vous trouverez ci-dessous son numéro de téléphone.

La plupart des provinces offrent un service conseiller en crédit, que ce soit par l'intermédiaire d'un organisme gouvernemental ou d'un organisme sans but lucratif.

Si une agence de recouvrement entre en contact avec vous, assurez-vous qu'elle respecte toutes les règles auxquelles elle est assujettie dans sa province. Pour savoir comment procéder si une agence de recouvrement communique avec vous, reportez-vous à la première section du présent Guide sur les renseignements généraux. Les consommateurs qui désirent déposer une plainte contre une agence de recouvrement peuvent communiquer avec l'organisme de protection du consommateur de leur province. Les résidants de la Colombie-Britannique doivent s'adresser au directeur du recouvrement de créances (Director of Debt Collection).

Pour les cas de faillite, le Bureau du surintendant des faillites sert à assurer l'administration juste et ordonnée des actifs de faillite. Dans certaines circonstances, le Bureau aidera les débiteurs à trouver un syndic. Il enquête également sur les plaintes des débiteurs concernant une présumée fraude.

En Saskatchewan, une assistance spéciale est offerte aux agriculteurs en danger de faillite.

Renseignements sur le crédit et organismes chargés de communiquer ces renseignements

Equifax Canada Inc., un service d'information sur le crédit, vous dirigera vers le bureau de crédit de votre région.
Tél. : 1-800-465-7166

Services conseils en crédit

Terre-Neuve

Personal Credit Counselling Service
2e étage, bureau 201
Virginia Park Plaza, promenade Newfoundland
St. John's (Terre-Neuve) A1A 3E9

Tél. : (709) 753-5812
Téléc. : (709) 753-3390

Nouvelle-Écosse

Service Nova Scotia and Municipal Relations
Debtor Assistance Program and
Consumer Proposals
C. P. 2653
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3P7

Tél. : (902) 424-5200
Sans frais : 1-800-670-4357
Téléc. : (902) 424-0711
Site Web : **http://www.gov.ns.ca/snsmr**

Île-du-Prince-Édouard

Office of the Attorney General
Division of Consumer Services
C. P. 2000
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 7N8

Tél. : (902) 368-4580
Téléc. : (902) 368-5283

Nouveau-Brunswick

Credit Counselling Services of Atlantic Canada, Inc.
C. P. 20078, Brunswick Square
Saint John (Nouveau-Brunswick) E2L 2B2

Tél. : (506) 652-1613
(506) 854-1144 (Moncton)
1-800-539-2227
Téléc. : (506) 633-6057

Québec

L'Office de la protection du consommateur
400, boul. Jean-Lesage, bureau 450
Québec (Québec) G1K 8W4

Sans frais : 1-888-672-2556
Site Web : **http://www.opc.gouv.qc.ca**

Ontario

Ontario Association of Credit
Counselling Services
C. P. 189
Grimsby (Ontario) L3M 4G5

Tél. : (905) 945-5644
Numéro de référence : 1-800-7-INDEBT
(746-3328)
Téléc. : (905) 945-4680

Ministère de la Consommation et des
Services aux entreprises
Service d'information
Tél. : (416) 326-8555
1-800-268-1142

Manitoba

Community Financial Counselling Services
290, rue Vaughan, bureau 203
Winnipeg (Manitoba) R3B 2N8

Tél. : (204) 989-1900
Téléc. : (204) 989-1908

Saskatchewan

Department of Justice
Provincial Mediation Board
2151, rue Scarth
Regina (Saskatchewan) S4P 3V7

Tél. : (306) 787-2699
1-888-215-2222
Téléc. : (306) 787-5574

Alberta

Credit Counselling Services of Alberta
602, 11e Avenue sud-ouest, bureau 225
Calgary (Alberta) T2R 1J8

Tél. : (403) 265-2201
Sans frais en Alberta : 1-888-294-0076

10011, 109e Rue, bureau 304
Edmonton (Alberta) T5J 3S8

Tél. : (780) 423-5265
Site Web : **http://www.creditcounselling.com**

Colombie-Britannique

Ministry of the Attorney General
Community Justice Branch
Debtor Assistance Program
5211, Kingsway, 3e étage
Burnaby (Colombie-Britannique) V5H 4A5

Tél. : (604) 660-3550
Téléc. : (604) 660-8472

Credit Counselling Society of British Columbia
435, rue Columbia, bureau 200
Westminster (Colombie-Britannique) V3L 5N8

Tél. : (604) 527-8999
1-888-527-8999

Territoires du Nord-Ouest

Municipal and Community Affairs
5201, 50e Avenue, bureau 500
Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest)
X1A 3S9

Tél. : (867) 873-7125
Téléc. : (867) 920-6343

Information sur les agences de recouvrement

Colombie-Britannique

Ministry of the Attorney General
Community Justice Branch
Debtor Assistance Program
5021, Kingsway, 3e étage
C. P. 9297, Succ. Prov. Govt.
Burnaby (Colombie-Britannique) V5H 4A5

Tél. : (250) 387-1627
Téléc. : (250) 953-3533

Toutes les autres provinces

Communiquez avec votre organisme de protection du consommateur.

Faillites

Bureau du surintendant des faillites

Le Bureau du surintendant des faillites sert à assurer l'administration juste et ordonnée des actifs de faillite. Dans certaines circonstances, le Bureau aidera les débiteurs à trouver un syndic. Il enquête également sur les plaintes des débiteurs concernant une présumée fraude. Reportez-vous à la section des organismes gouvernementaux (voir page 41).

Saskatchewan Agriculture and Food

Ce ministère offre des renseignements précis pour les agriculteurs qui désirent se protéger de leurs créanciers ou demander la protection de la *Loi sur les faillites*.

3085, rue Albert, bureau 329
Regina (Saskatchewan) S4S 0B1

Tél. : (306) 787-8523
Téléc. : (306) 787-0271

Logement

Société canadienne d'hypothèques et de logement

La Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL), l'organisme national responsable de l'habitation au Canada, fait en sorte que les Canadiens et les Canadiennes demeurent parmi les peuples les mieux logés au monde grâce à des habitations sûres, abordables et de qualité. La SCHL offre aux consommateurs de l'assurance prêt hypothécaire, du soutien au logement social, des travaux de recherche de pointe, afin d'améliorer la qualité et le prix abordable des logements, ainsi que de l'information pour contribuer à la prise de décisions.

Siège social

Promenade Aviation
700, ch. Montréal, bureau 80-100
Ottawa (Ontario) K1A 0P7

Tél.: (613) 748-2000
Téléc. : (613) 748-5130
Site Web: **http://www.cmhc-schl.gc.ca**

Bureau de l'Atlantique

Halifax Shopping Centre
7001, chemin Mumford, Bureau 300, Tour 1
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3L 2H8

Tél. : (902) 426-3630
Téléc. : (902) 426-9991

Bureau du Québec

Rez-de-chaussée
1100, boul. René-Lévesque ouest
Montréal (Québec) H3B 5J7

Tél. : (514) 283-4464
Téléc. : (514) 283-7595

Bureau de l'Ontario

100, avenue Sheppard est
Bureau 500
Toronto (Ontario) M2N 6Z1

Tél. : (416) 221-2642
Téléc. : (416) 218-3310
ATME : 1-888-841-4975

Bureau des Prairies et des Territoires du Nord-Ouest

708, 11e Avenue sud-ouest, bureau 500
Calgary (Alberta) T2R 0E4

Tél.: (403) 515-3000
Téléc. : (403) 515-2130

Bureau de la Colombie-Britannique et du Yukon

1111, rue West Georgia, bureau 200
Vancouver (Colombie-Britannique) V6E 4S4

Tél.: (604) 731-5733
Téléc.: (604) 737-4139

Programmes de certification des maisons neuves

Les nouveaux propriétaires de maisons peuvent avoir accès au Programme de certification des maisons neuves, généralement offert dans toutes les provinces. Moyennant certains frais, les propriétaires peuvent acheter une garantie limitée pour leur maison. De plus, les maisons des propriétaires ayant souscrit à ce programme sont construites selon les normes les plus récentes du Code national du bâtiment du Canada. Les acheteurs éventuels peuvent également obtenir les conseils d'un spécialiste, comme un inspecteur résidentiel ou un agent immobilier. Les locataires et les personnes à la recherche d'un logement peuvent communiquer avec le bureau du logement de leur province.

Programme de certification des maisons neuves dans les provinces de l'Atlantique

15, croissant Oland
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3S 1C6

Tél. : (902) 450-9000
1-800-320-9880
Téléc. : (902) 450-5454
Site Web : **http://www.ahwp.org**

Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs

La régie du bâtiment du Québec
545, boulevard Crémazie est
Montréal (Québec) M2M 2V2

Site Web : **http://www.rbq.gouv.qc.ca/plan-de-garantie/index.html**

Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario

5160, rue Yonge, 6e étage
North York (Ontario) M2N 6L9

Tél. : (416) 229-9200
1-800-668-0124
Téléc. : (416) 229-3800
Courriel : **info@newhome.on.ca**
Site Web : **http://www.newhome.on.ca**

Programme de certification des maisons neuves en Saskatchewan

3012, rue Louise est, bureau 4
Saskatoon (Saskatchewan) S7J 3L8

Tél. : (306) 373-7833
Téléc. : (306) 373-7977

Programme de certification des maisons neuves en Alberta

208, 57e Avenue sud-ouest
Bureau 201
Calgary (Alberta) T2H 2K8

Tél. : (403) 253-3636
(780) 484-0572 (Edmonton)
1-800-352-8240
Téléc. : (403) 253-5062
Site Web : **http://www.anhwp.com**

Programme de certification nationale des maisons neuves

10405, avenue Jasper, bureau 1001
Edmonton (Alberta) T5J 3N4

Tél. : (780) 425-2981
1-800-472-9784
Téléc. : (780) 426-2723

10210, chemin Southport sud-ouest,
bureau 1210
Calgary (Alberta) T2W 4X9

Tél. : (403) 278-5665
1-888-776-7707
Téléc. : (403) 278-5551

Vancouver : 1-888-243-8807

Associations professionnelles

Canadian Association of Home Inspectors

Cette association nationale renseigne les personnes désireuses d'obtenir les services d'un inspecteur résidentiel. Les associations provinciales fournissent des répertoires généraux ainsi qu'une liste de questions à poser lors d'une courte inspection de la maison.

Siège social
49, chemin Reddick
C. P. 507
Brighton (Ontario) K0K 1H0

Tél. : (613) 475-5699
Téléc. : (613) 475-1595

Atlantique
(506) 862-8555

Québec
(514) 234-2104

Ontario
(416) 256-0960
Site Web : **http://www.oahi.com**

Saskatchewan
(306) 751-0115

Alberta
1-800-351-9993

Colombie-Britannique
1-800-610-5665

Association canadienne de l'immeuble

L'association renseigne les clients d'un professionnel de l'immobilier sur les obligations que celui-ci a envers eux. Elle leur présente également un aperçu des étapes qu'il faut suivre habituellement lors de l'achat d'une propriété par l'intermédiaire d'un agent immobilier.

344, rue Slater
Bureau 1600
Ottawa (Ontario) K1R 7Y3

Tél. : (613) 237-7111
Téléc. : (613) 234-2567

Commission immobilière de la Saskatchewan

La Commission est responsable de l'accréditation des courtiers immobiliers de la Saskatchewan, y compris des mesures disciplinaires et de l'étude des plaintes.

231, croissant Robin
Saskatoon (Saskatchewan) S7L 6M8

Tél.: (306) 374-5233
Téléc.: (306) 373-5377

Real Estate Council of Alberta

Le conseil est l'organe de réglementation de l'industrie immobilière en Alberta. Son mandat consiste à enquêter sur les plaintes déposées contre les agents immobiliers et les courtiers en hypothèques

2424, 4e Rue sud-ouest
Bureau 340
Calgary (Alberta) T2S 2T4

Tél. : (403) 228-2954
1-888-425-2754
Téléc. : (403) 228-3065
Courriel : **recainfo@reca.ab.ca**
Site web: **http://www.reca.ab.ca**

Ministères provinciaux du Logement

Terre-Neuve

Newfoundland and Labrador Housing Corporation
Department of Municipal and Provincial Affairs
C. P. 220
St. John's (Terre-Neuve) A1C 5J2

Tél. : (709) 724-3000
Téléc. : (709) 724-3250
Site Web : **http://www.nlhc.nf.ca**

Nouvelle Écosse

Department of Community Services
C. P. 216
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 2M4

Tél. : (902) 424-4141
Téléc. : (902) 424-0531
Site Web : **http://www.gov.ns.ca/homa**

Île-du-Prince-Édouard

Residential Rental Property Division
Island Regulatory and Appeals Commission
134, rue Kent
C. P. 577
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 7L1

Tél. : (902) 892-3501
Téléc. : (902) 566-4076

Nouveau-Brunswick

Ministère des Services familiaux
et comunautaires
Place Carleton, 520, rue King
C. P. 6000
Fredericton (Nouveau-Brunswick) E3B 6G3

Tél. : (506) 453-2001
Téléc. : (506) 453-7478
Site Web : **http://www.gnb.ca/0017/housing/index-f.asp**

Bureau du médiateur des loyers
Ministère de la Justice
C. P. 6000
Fredericton (Nouveau-Brunswick) E3B 5H1

Tél. : (506) 453-2682
Téléc. : (506) 444-4494

Québec

Ministère des Affaires municipales
20, rue Pierre-Olivier-Chauveau
Québec (Québec) G1R 4J3

Tél. : (418) 691-2015
Site Web : **http://www.mam.gouv.qc.ca**

Société d'habitation du Québec
Direction des communications
Aile Conroy, 2e étage
1054, rue Louis-Alexandre-Taschereau
Québec (Québec) G1R 5E7

Tél. : (418) 643-7676
1-800-463-4315
Téléc. : (418) 643-4560
Site Web : **http://www.shq.gouv.qc.ca**

Ontario

Ministère des Affaires municipales et du
Logement
777, rue Bay, 17e étage
Toronto (Ontario) M5G 2E5

Tél. : (416) 585-7000
Téléc. : (416) 585-6470
Site Web : **http://www.mah.gov.on.ca/francais.asp**

Manitoba

Residential Tenancies Branch
254, rue Edmonton, bureau 302
Winnipeg (Manitoba) R3C 3Y4

Tél. : (204) 945-2476
Téléc. : (204) 945-6273

Saskatchewan

Saskatchewan Housing Division
Municipal Government
1855, avenue Victoria
Regina (Saskatchewan) S4P 3V7

Tél. : (306) 787-4177
1-800-667-7567

Alberta

Senior Services and Housing Division
Alberta Community Development
Centre Standard Life, 4e étage
10405, avenue Jasper
Edmonton (Alberta) T5J 4R7

Tél. : (780) 422-0122
Téléc. : (780) 422-8462
Info : 1-800-642-3853
Site Web : **http://www.cd.gov.ab.ca**

301 Centre 70
7015 Macleod Trail Sud
Calgary (Alberta) T2H 2K6

Tél. : (403) 297-5399
Téléc. : (403) 297-6138

Colombie-Britannique

Ministry of Municipal Affairs and Housing
C. P. 9491, Succ. Prov. Govt.
Victoria (Colombie-Britannique) V8W 9N7

Tél. : (604) 387-7088
Téléc. : (604) 387-5120

Territoires du Nord-Ouest

Northwest Territories Housing Corporation
C. P. 2100
Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest)
X1A 2P6

Tél. : (867) 873-7898
Téléc. : (867) 669-7010

Yukon

Yukon Housing Corporation
410H, rue Jarvis
Whitehorse (Yukon) Y1A 2H5

Tél. : (867) 667-5759
Téléc. : (867) 667-3664
Courriel : **cloverin@gov.yk.ca**

Santé et alimentation

Si vous voulez savoir si tel ou tel produit alimentaire est sûr, communiquez avec l'Agence canadienne d'inspection des aliments.

Pour obtenir des renseignements généraux sur la santé, adressez-vous à Santé Canada. Ce ministère vous donnera toute l'information dont vous avez besoin sur différents sujets touchant à la santé comme les produits de consommation, la santé des personnes âgées et la prévention de la maladie. Il vous suffit de vous adresser à son siège social ou à l'un de ses bureaux régionaux. Pour les personnes qui ont accès à Internet, vous retrouverez facilement tous ces renseignements sur le site Web de Santé Canada où l'organisme fait la promotion de la santé en direct.

Plusieurs provinces offrent également un service de promotion de la santé en direct, de même que des sites Web.

Enfin, les consommateurs peuvent aussi s'adresser aux organismes de protection du consommateur ou aux organismes non gouvernementaux pouvant répondre aux questions reliées à la santé.

Il est à noter que tous les renseignements donnés dans la présente section ne sont qu'à titre informatif et ne doivent pas servir à poser un diagnostic ou à prescrire un traitement. Ils ne remplacent aucunement les soins que peut vous prodiguer un professionnel de la santé dont l'approche sera plus personnelle.

Agence canadienne d'inspection des aliments

59, promenade Camelot
Nepean (Ontario) K1A 0Y9

Tél. : (613) 225-2342
Téléc. : (613) 228-6653
Site Web : **http://www.cfia-acia.agr.ca**
Pour toute plainte concernant un aliment :
1-800-701-2737

Santé Canada

Administration centrale

Renseignements généraux
Pré Tunney
Indice de l'adresse 0913A
Ottawa (Ontario) K1A 0K9

Tél. : (613) 957-2991
Téléc. : (613) 941-5366
Courriel : **info@www.hc-sc.gc.ca**
Promotion de la santé en direct :
http://www.hc-sc.gc.ca

Division du vieillissement et des aînés
Direction de la Santé de la population
Santé Canada
Indice de l'adresse 1908A1
Ottawa (Ontario) K1A 1B4

Tél. : (613) 952-7606
Téléc. : (613) 957-7627
Courriel : **seniors@hc-sc.gc.ca**
Site Web : **http://www.hc-sc.gc.ca/francais/indexaz.htm#aine**

Bureaux régionaux

Halifax
Édifice Ralston
1557, rue Hollis, bureau 702
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3V4

Tél. : (902) 426-2038
Téléc. : (902) 426-3768

Charlottetown
Heath Information Resource Centre
1, rue Rochford
C. P. 2000
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 7N8

Tél. : (902) 368-6526
Sans frais : 1-800-241-6970

Québec
200, chemin Sainte-Foy
Québec (Québec) G1R 4X6

Tél. : (418) 643-2673

Toronto
25, avenue St-Clair est, 4e étage
Toronto (Ontario) M4T 1M2

Tél. : (416) 973-4389
Téléc. : (416) 973-1423

Winnipeg
391, avenue York, bureau 425
Winnipeg (Manitoba) R3C 0P4

Tél. : (204) 983-2508
Téléc. : (204) 983-3972

Edmonton
9700, avenue Jasper
Bureau 710, Place du Canada
Edmonton (Alberta) T5J 4C3

Tél. : (780) 495-2651
Téléc. : (780) 495-3285

Vancouver
757, rue Hastings ouest
Édifice Winch, bureau 405
Vancouver (Colombie-Britannique) V6C 1A1

Tél. : (604) 666-2083
Téléc. : (604) 666-2258

Ministères provinciaux de la Santé

Nouvelle-Écosse

Nova Scotia Department of Health
1690, rue Hollis
C.P. 488
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 2R8

1-800-387-6665
ATME / ATS : 1-800-670-8888
Site Web : **http://www.gov.ns.ca/health**

Nouveau-Brunswick

Ministère de la Santé et des Services communautaires
Place Carlton
7e étage
C. P. 5100
Fredericton (Nouveau-Brunswick) E3B 5G8

Tél. : (506) 453-2536
Renseignements généraux : 1-888-762-8600
Téléc. : (506) 444-4697
Site Web : **http://www.gov.nb.ca/hcs**

Aînés
Renseignements généraux : 1-888-762-8700

Services sociaux d'urgence en dehors des heures de bureau :
Fredericton : (506) 453-2145
Ailleurs : 1-800-442-9799

Québec

1075, chemin Sainte-Foy
Québec (Québec) G1S 2M1

Tél. : (418) 643-3380

Ontario

Ministère de la Santé et des Soins de longue durée
INFOline (Toronto) : (416) 314-5518
1-800-268-1154
ATME : 1-800-387-5559
Courriel : **infomoh@gov.on.ca**
Site Web : **http://www.gov.on.ca/health**

Saskatchewan

Saskatchewan Health
3475, rue Albert
Regina (Saskatchewan) S4S 6X6

Tél. : (306) 787-3013
1-800-667-7766
Téléc. : (306) 787-3823
Site web : **http://www.health.gov.sk.ca**

Alberta

10025, avenue Jasper
Edmonton (Alberta) T5J 1S6

Tél. : (780) 427-1432
Téléc. : (780) 422-0102

7e Avenue sud-ouest, bureau 727
Rez-de-chaussée
Calgary (Alberta) T2P 0Z5

Tél. : (403) 297-6411
Composez 310-0000 partout ailleurs en Alberta
Courriel : **ahinform@health.gov.ab.ca**
Site Web : **http://www.health.gov.ab.ca**

Colombie-Britannique

Ministry of Health
INFOline : (250) 952-1742
1-800-465-4911
Site Web : **http://www.hlth.gov.bc.ca**

Office for Seniors
1515, rue Blanshard, rez-de-chaussée
Victoria (Colombie-Britannique) V8W 3C8

Tél. : (250) 952-1238
Téléc. : (250) 952-1159
Courriel : **seniors@bcsc02.gov.bc.ca**
Site Web : **http://www.hlth.gov.bc.ca/seniors**

Territoires du Nord-Ouest

Ministère de la Santé et des Services sociaux
C. P. 1320
Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest)
X1A 2L9

Tél. : (867) 920-6173
Téléc. : (867) 873-0266

Associations de consommateurs et organismes non gouvernementaux

Association des malentendants canadiens

L'Association des malentendants canadiens est un organisme d'entraide bilingue, sans but lucratif, dirigé par et pour des personnes malentendantes. Son mandat est de sensibiliser le public et de faire en sorte que des normes soient établies relativement aux appareils techniques comme les prothèses auditives.

2435, allée Holly, bureau 205
Ottawa (Ontario) K1V 7P2

Tél. : (613) 526-1584
Téléc. : (613) 526-4718
Site Web : **http://www.chha.ca**

Carrefour Adaptation Québec

De nombreux services spécialisés : conseils techniques, guides d'achat, soutien juridique.

360, rue du Pont
C. P. 1000
Québec (Québec) G1K 6M6

Tél. : (418) 522-1251
Téléc. : (418) 522-1252

Office des personnes handicapées du Québec

De nombreux services spécialisés : conseils techniques, guides d'achat, soutien juridique.

600, rue Fullum
Bureau 506
Montréal (Québec) H2K 3L6

Tél. : (514) 873-3905
1-800-873-3905
Téléc. : (514) 873-4299

Diététistes du Canada

480, avenue University, bureau 604
Toronto (Ontario) M5G 1V2

Tél. : (416) 596-0587
Téléc. : (416) 596-0603
Site Web : **http://www.dietitians.ca**

Institut national de nutrition

L'Institut national de nutrition est un organisme national sans but lucratif. L'organisme se veut une ressource crédible et objective quant aux questions reliées à la nutrition. Son mandat consiste à renforcer la recherche et l'éducation au Canada en matière de nutrition et de veiller à ce que la politique gouvernementale à cet égard réponde aux besoins de la population canadienne. L'Institut travaille en concertation avec les professionnels de la santé, les éducateurs, les universités, le gouvernement et l'industrie.

265, avenue Carling, bureau 302
Ottawa (Ontario) K1S 2E1

Tél. : (613) 235-3355
Téléc. : (613) 235-7032
Courriel : **nin@nin.ca**
Site Web : **http://www.nin.ca**